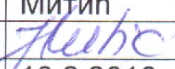
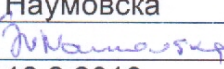
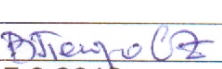




ВИСОКА ШКОЛА ЕЛЕКТРОТЕХНИКЕ И  
РАЧУНАРСТВА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА

## ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА

### ПО - 01

	Израдио:	Контролисао:	Одобрио:	Датум примене:	Копија бр.
Име:	Јелена Митић	Ивана Влајић- Наумовска	Вера Петровић	10.3.2016.	
Потпис:					
Датум:	10.2.2016.	18.2.2016.	7.3.2016.		

## Садржај

<b>1. Изјава директора</b>	<b>5</b>
<b>2. Основни подаци о Високој школи електротехнике и рачунарства</b>	<b>6</b>
2.1 Историјат	6
2.2 Делатност	6
2.3 Локација	7
2.4 Регистрација	7
2.5 Обим сертификације	7
2.6 Подаци за комуникацију	7
<b>3. Термини и дефиниције</b>	<b>8</b>
3.1 Термини	8
3.2 Дефиниције	8
3.3 Скраћенице	9
<b>4. Систем менаџмента квалитетом</b>	<b>10</b>
4.1 Општи захтеви	10
4.2 Захтеви који се односе на документацију	10
4.2.1 Опште одредбе	10
4.2.2 Пословник квалитета	11
4.2.3 Управљање документима	11
4.2.3.1 Документација QMS	11
4.2.3.2 Одобравање и издавање докумената QMS-а	12
4.2.3.3 Измена докумената QMS-а	12
4.2.3.4 Законски и други захтеви	12
4.2.4 Управљање записима	12
4.2.4.1 Идентификација потребног броја и врсте записа о квалитету	12
4.2.4.1 Потписивање и дистрибуција	13
<b>5. Одговорност руководства</b>	<b>14</b>
5.1 Обавезе и деловање руководства	14
5.2 Усредсређеност на корисника	14
5.3 Политика квалитета	14
5.4 Планирање	17
5.4.1 Циљеви квалитета	17
5.4.2 Планирање система менаџмента квалитетом	17
5.5 Одговорност, овлашћења и комуницирање	17

---

5.5.1	Одговорност и овлашћења	18
5.5.2	Представник руководства	19
5.5.3	Интерно комуницирање	20
5.6	Преиспитивање од стране руководства	21
5.6.1	Опште одредбе	21
5.6.2	Улазни елементи преиспитивања	21
5.6.3	Излазни елементи преиспитивања	21
<b>6.</b>	<b>Менаџмент ресурсима</b>	<b>22</b>
6.1	Обезбеђивање ресурсима	22
6.2	Људски ресурси	22
6.2.1	Опште одредбе	22
6.6.2	Оспособљеност, свест и обука	23
6.3	Инфраструктура	24
6.4	Радна средина	24
6.5	Финансијски ресурси	25
<b>7.</b>	<b>Реализација образовног процеса</b>	<b>26</b>
7.1	Планирање реализације образовног процеса	26
7.2	Процеси заинтересованих страна у образовању	27
7.2.1	Утврђивање захтева	27
7.2.2	Преиспитивање захтева	27
7.2.3	Комуникација са корисником	28
7.3	Пројектовање и развој	29
7.3.1	Планирање пројектовања и развоја	29
7.3.2	Улазни елементи пројектовања и развоја	29
7.3.3	Излазни елементи пројектовања и развоја	29
7.3.4	Преиспитивање пројектовања и развоја	30
7.3.5	Верификација пројектовања и развоја	30
7.3.6	Валидација пројектовања и развоја	30
7.3.7	Управљање изменама пројектовања и развоја	30
7.4	Набавка	30
7.4.1	Процес набавке	30
7.4.2	Информације о набавци	31
7.4.3	Верификација производа који се набавља	31
7.5	Извођење и контрола образовног процеса	32
7.5.1	Контрола образовног процеса	32
7.5.2	Валидација образовног процеса	33

---

7.5.3	Идентификација и следљивост	33
7.5.4	Имовина корисника	33
7.5.5	Очување производа	34
7.6	Управљање уређајима за праћење и мерење	34
<b>8.</b>	<b>Аутсорс процеси</b>	<b>35</b>
8.1	Дефиниција	35
8.2	Врсте аутсорс процеса	35
8.3	Контрола аутсорс процеса	35
<b>9.</b>	<b>Мерење, анализе и побољшавања</b>	<b>36</b>
9.1	Опште одредбе	36
9.2	Праћење и мерење	36
9.2.1	Задовољство корисника	36
9.2.2	Интерна провера	37
9.2.3	Праћење и оцењивање процеса	38
9.2.4	Праћење и мерење карактеристика дипломираних студента	38
9.3	Управљање неусаглашеностима	38
9.4	Анализа података	39
9.5	Побољшавање	39
9.5.1	Стално побољшавање	39
9.5.2	Корективне мере	40
9.5.3	Превентивне мере	40
<b>10.</b>	<b>Прилози</b>	<b>42</b>
Прилог 1:	Преглед састанака који се одржавају у школи ради интерне комуникације	43
Прилог 2:	Преглед екстерне комуникације школе	44
Прилог 3:	Организациона шема школе и функционална шема школе	45
Прилог 4:	Матрица докумената QMS	47



## 1. ИЗЈАВА ДИРЕКТОРА

Овај Пословник квалитета утврђује смернице за систем менаџмента квалитетом који се примењује при раду и пружању услуга у области образовања у Високој школи електротехнике и рачунарства у Београду. Систем управљања квалитетом у Високој школи електротехнике и рачунарства у Београду усклађен је са захтевима стандарда **SRPS ISO 9001:2008**.

Пословник квалитета описује целовит систем менаџмента квалитетом у Високој школи електротехнике и рачунарства у Београду који се успоставља ради испуњења циљева квалитета путем:

- поштовања и спровођења активности записаних у документима система менаџмента квалитетом,
- ангажовања свих запослених у спровођењу мера побољшања,
- сталног унапређења поступака, метода, и средстава рада у свим процесима пословања и
- системског праћења квалитета у циљу анализе и отклањања узрока неусаглашености.

Циљеви Пословника квалитета су да се:

- саопшти политика квалитета,
- опише систем менаџмента квалитетом у Високој школи електротехнике и рачунарства у Београду,
- обезбеди документациона основа за проверу система менаџмента квалитетом
- дефинишу одговорности и овлашћења за квалитет.

Овај Пословник уједно служи сертификационом телу и корисницима услуга као доказ о усаглашености нашег система менаџмента квалитетом са захтевима стандарда **SRPS ISO 9001:2008**.

Овлашћења за примену Пословника квалитета преносим на Представника руководства за квалитет, који ће ме стално информисати о стању и примени система менаџмента квалитетом. Представник руководства за квалитет има овлашћење и одговорност да препозна проблеме система, да препоручи и примени одговарајућа решења.

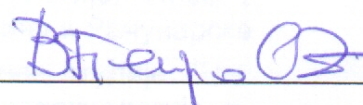
Сви руководиоци организационих јединица у Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду имају сва овлашћења за ефикасну примену одредби овог Пословника из делокруга њихове одговорности.

Сваки запослени одговоран је за квалитет свог рада и обавезан је да спроводи активности које су утврђене документима система менаџмента квалитетом, а Представник руководства за квалитет одговоран је за верификацију испуњења тих захтева.

С најбољим жељама за успех.

Београд, 7.3.2016. год.

Директор



Др Вера Петровић

## 2. ОСНОВНИ ПОДАЦИ О ВИСОКОЈ ШКОЛИ ЕЛЕКТРОТЕХНИКЕ И РАЧУНАРСТВА

### 2.1 ИСТОРИЈАТ

Школа је основана 1974. године под називом *Виша школа за образовање радника*, сагласно Закону о вишем образовању радника. Оснивачи школе су били: Посебна заједница образовања (чији је правни следбеник била Самоуправна заједница усмереног образовања), Републички центар за стручно оспособљавање кадрова и Југословенски образовни центар. Постојали су: Металски смер, Електро смер и смерови за наставнике практичне наставе металске и електро струке.

Школа је трансформисана у *Вишу електро-металску школу* 1978. године, са истим статусом.

Трансформацијом из 1987. године, одлуком СИЗ-а за образовање и Скупштине Републике Србије, настала је *Виша електротехничка школа у Београду*.

Школа је започела рад са два смера: Електроника и Енергетика. Нови смерови: Рачунарска техника и Аутоматика су уведени 1991. године. Током 1997. године основан је смер Нове рачунарске технологије, 2000. године смерови Менаџмент у електротехници и Аудио и видео технологије, 2002. године смер Електронско пословање.

Школа има 70 стално запослених и 4.365m<sup>2</sup> простора.

На основу дозволе за рад Министарства просвете Републике Србије број 612-00-1139/2006-04 од 30.04.2007. године школа се трансформише у Високу школу електротехнике и рачунарства струковних студија.

Након тога, Школа је у складу са новим Законом о високом образовању акредитовала 2012. године осам студијских програма на основним струковним студијама: Аудио и видео технологије, Аутоматика и системи управљања возилима, Електроника и телекомуникације, Електронско пословање, Нове енергетске технологије, Нове рачунарске технологије, Нове рачунарске технологије на даљину, Рачунарска техника.

Школа је акредитовала специјалистичке струковне студије на шест студијских програма: Електроника и телекомуникације, Мехатроника, Мултимедијалне технологије и дигитална телевизија, Нове енергетске технологије, Нове рачунарске технологије, Сигурност информационо комуникационих система.

### 2.2 ДЕЛАТНОСТ

Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду бави се образовном као и истраживачко-развојном делатношћу.

а) Основна делатност Школе је:

- 85.42 – Високо образовање које се остварује на студијским програмима основних струковних студија: Аудио и видео технологије, Аутоматика и системи управљања возилима, Електроника и телекомуникације, Електронско пословање Нове енергетске технологије, Нове рачунарске технологије, Нове рачунарске технологије на даљину и Рачунарска техника.

У Школи се реализују и специјалистичке струковне студије: Електроника и телекомуникације, Мехатроника, Мултимедијалне технологије и дигитална

телевизија, Нове енергетске технологије, Нове рачунарске технологије, Сигурност информационо комуникационих система.

б) Додатне делатности Школе су:

- 58.11 – издавање књига;
- 47.60 – трговина на мало у специјализованим продавницама;
- 47.91 – трговина на мало посредством поште или преко Интернета;
- 72.19 – истраживање и развој у осталим природним и техничко-технолошким наукама;
- 62.02 – консултантске делатности у области информационих технологија.

## 2.3 ЛОКАЦИЈА

Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија се налази у Републици Србији, Београд, општина Вождовац, ул.Војводе Степе бр. 283.

## 2.4 РЕГИСТРАЦИЈА

Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду је уписана у Регистар привредних субјеката, Трговински суд у Београду, број ФИ 257/07 (ФИ 303/07).

Главна делатност је: 85.42, остале високошколске установе.

Матични број Школе је 07040512.

ПИБ број Школе је 100373303.

## 2.5 ОБИМ СЕРТИФИКАЦИЈЕ

Сертификацији подлежу сви процеси и организациони делови Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду.

## 2.6 ПОДАЦИ ЗА КОМУНИКАЦИЈУ

Контакт адреса је:

**пошта:** Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија  
Ул. Војводе Степе бр. 283  
11000 Београд  
Република Србија

**тел.** (+381) 11 397 04 72 (директор Школе и пословни секретар)  
(+381) 11 397 04 29 (Студентска служба)

**факс.** (+381) 11 247 10 99

**е пошта:** [office@viser.edu.rs](mailto:office@viser.edu.rs)

**web:** [www.viser.edu.rs](http://www.viser.edu.rs)

### 3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

#### 3.1 ТЕРМИНИ

Термини који се употребљавају у Пословнику су идентични терминима из стандарда:

**SRPS ISO 9000:2008** – Системи менаџмента квалитетом - Основе и речник

**SRPS ISO 9001:2008** – Системи менаџмента квалитетом – Захтеви

**SRPS ISO 9004:2008** – Системи менаџмента квалитетом – Смернице за побољшање перформанси.

**SRPS ISO/TR 10013:2002** – Упутства за документацију система менаџмента квалитетом

**ISO/ IWA2/WD1 N4** – International Workshop Agreement 2 – Quality Management Systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 on education

#### 3.2 ДЕФИНИЦИЈЕ

**ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА** је документ којим се дефинише систем менаџмента квалитетом организације.

**3.2.1 ПРОИЗВОД** је резултат процеса.

**3.2.2 КВАЛИТЕТ** је ниво до којег скуп својствених карактеристика испуњава захтеве.

**3.2.3 СИСТЕМ** је скуп међусобно повезаних или међусобно делујућих елемената.

**3.2.4 МЕНАЏМЕНТ** је скуп усклађених активности руковођења и управљања организацијом.

**3.2.5 СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА** је систем за успостављање политике и циљева и систем за остваривање тих циљева.

**3.2.6 СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ** је систем менаџмента за руковођење и управљање организацијом имајући у виду квалитет.

**3.2.7 ПРОЦЕС** је скуп међусобно повезаних или међусобно делујућих активности који претвара улазне елементе у излазне елементе.

**3.2.8 ГЛАВНИ ПРОЦЕСИ** су процеси којим се реализују производи и/или услуге које су усагласиле заинтересоване стране или који су произашли из стратегије организације. Ови процеси треба да стварају нову вредност за организацију.

**3.2.9 ПОТПРОЦЕСИ** су делови процеса, обухватају радне кораке – активности процеса вишег нивоа.

**3.2.10 ПРОЦЕСИ ПОДРШКЕ** су процеси неопходни за рад организације које покрећу главни процеси, ради подршке.

**3.2.11 КОРИСНИК ИЛИ КУПАЦ** је појединац или организација, којем/којој се пружају услуге образовања одређене путем уговора или на други начин.

**3.2.12 СТУДЕНТ** је полазник наставе или обуке које организација (Школа) нуди у овој врсти услуга.

**3.2.13 ПРЕДАВАЧ/ПРОФЕСОР** је појединац који је оспособљен за образовне услуге

**3.2.14 ОБРАЗОВНИ ПРОЦЕС** је скуп активности које Школа спроводи

**3.2.15 ИНТЕРЕСНЕ ГРУПЕ** су: студенти, запослени, оснивач, друге образовне организације и предузећа са којима Школа сарађује и друштво.



### 3.3 СКРАЋЕНИЦЕ

У овом Пословнику се користе следеће скраћенице:

**3.3.1 QMS** – Систем менаџмента квалитетом

**3.3.2 ШКОЛА** – Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду

**3.3.3 ДИРЕКТОР** – Директор Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду

**3.3.4 НАЦИОНАЛНИ СТАНДАРДИ** – Правилник о стандардима за самовредновање и оцењивање квалитета високошколских установа Националног савета за високо образовање (службени гласник РС, број 106/2016) и Правилник о стандардима и поступку за акредитацију високошколских установа и студијских програма (службени гласник РС, број 106/2016, 112/2008, 70/2011, 101/2012 – I и II, 13/2014 и 111/2015).

**3.3.5 ОЈ** – Организационе јединице, односно студијски програми и стручне службе.

## 4. СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

### 4.1 ОПШТИ ЗАХТЕВИ

Ради ефикасне примене QMS утврђени су процеси, који представљају основу за примену QMS у Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду.

Школа спроводи:

- идентификацију процеса који су потребни за спровођење, одржавање и стално побољшање система менаџмента квалитетом;
- идентификоване процесе у целој организацији;
- утврђивање критеријума и метода којима се обезбеђује ефективност спровођења тих процеса као и контроле над њима;
- обезбеђење ресурса и информација које представљају подршку спровођењу и праћењу тих процеса;
- праћење, мерење и анализу тих процеса путем процедура за мерење и метода за самовредновање и преиспитивање стандарда квалитета и QMS-а и
- мере потребне да се остваре планирани резултати тих процеса и да се они стално побољшавају.

Процеси и њихове међусобне везе су приказани **Процесним моделом, ПМ-01**, Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду.

**Процесни модел, ПМ-01**, Школе чине следећи процеси:

- Управљање ресурсима,
- Реализација,
- Подршка и
- Побољшања.

Процеси се контролишу и оцењује се њихова ефективност и ефикасност преко Процесних листа. Анализом остварених карактеристичних вредности параметара процеса се утврђују мере за побољшање процеса.

### 4.2 ЗАХТЕВИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА ДОКУМЕНТАЦИЈУ

#### 4.2.1 ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Документација QMS Школе је разврстана по хијерархијској структури у четири нивоа:

- 1. ниво: Визија, Мисија, Политика и Циљеви квалитета;
- 2. ниво: Пословник квалитета;
- 3. ниво: Документоване процедуре, планови квалитета и процесне листе;
- 4. ниво: Радна документација (интерног и екстерног порекла ), Упутства, Стандарди, Правилници и друга акта Школе, законска регулатива, национални стандарди и друга документа по којима се обављају активности (обрасци и записи).

Школа користи писану и документацију на електронским медијима, у складу са утврђеним потребама.

Документован систем QMS је конципиран у складу са:

- захтевима дефинисаним у стандарду **SRPS ISO 9001:2008**;

- захтевима законске регулативе, националних стандарда и стандарда квалитета Школе као и
- посебним захтевима сваког уговора како је дефинисано од стране корисника.

**Матрица докумената QMS –интерна- ОБ- 04** дата је у **Прилогу** овог Пословника.

#### 4.2.2 ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА

Пословник квалитета описује систем менаџмента квалитетом који је примењен у Школи. Пословник квалитета је урађен по поглављима према захтевима стандарда **SRPS ISO 9001:2008**. Пословник квалитета се позива на процедуре у којима су описани начини на који се обављају активности, односно процеси.

Пословник квалитета је израдио Представник руководства за квалитет, а његову примену је одобрио Директор. Пословник се преиспитује једном годишње.

Измена Пословника подразумева измену насловне стране због промене издања као и страна које су претрпеле промене на основу измене. Уколико број страна које се мења чини половину укупног броја страна мења се цео документ. Старе копије Пословника се повлаче и уништавају уколико се не постигне другачији договор.

Пословник је израђен и пуноважан на српском језику. Директор може дати налог за превод Пословника на друге језике.

Оригинални примерак Пословника квалитета се чува код Представника руководства за квалитет.

Пословник квалитета се дистрибуира као:

- **Контролисана копија** у сврху спровођења и одржавања QMS-а,
- **Неконтролисана копија** у сврху информисања.

Представник руководства за квалитет је одговоран за контролу и дистрибуцију Пословника. Директор Школе има овлашћење да одлучи којим институцијама и лицима ван Школе може да се доставити копија Пословника.

На све копије Пословника које се достављају институцијама (лицима) које нису на листи корисника копија под контролом, Представник руководства за квалитет ставља ознаку **"НЕКОНТРОЛИСАНА КОПИЈА"** на насловну страну Пословника. Такав Пословник не подлеже обавезном занављању, чиме престаје одговорност Представника руководства за квалитет.

Пословник престаје да важи у случају интеграције са другим организацијама и/или промене основне делатности.

За остала документа система менаџмента квалитетом поступак за администрацију успостављеног QMS-а дат је у наредним поглављима.

#### 4.2.3 УПРАВЉАЊЕ ДОКУМЕНТИМА

##### 4.2.3.1 ДОКУМЕНТАЦИЈА QMS

Школа је успоставила и документовала поступке за управљање документацијом, првенствено оном која је везана за испуњење захтева **SPRS ISO 9001:2008**, укључујући и екстерне документе као што су законске норме, стандарди или захтеви корисника у виду спецификација, упутстава и слично.

Интерна документа су именована у **Матрици докумената QMS – интерна, ОБ-04**, док су екстерна документа евидентирана у **Матрици докумената QMS – екстерна, ОБ-05**.

У екстерна документа улазе сви важећи законски и други прописи и стандарди који се примењују у области делатности Школе.

#### 4.2.3.2 ОДОБРАВАЊЕ И ИЗДАВАЊЕ ДОКУМЕНАТА QMS-a

Директор, својим потписом на насловној страни документа, одобрава документа QMS. План за израду/измену докумената QMS доноси Комисија за обезбеђење квалитета на предлог овлашћеног лица. Комисију за обезбеђење квалитета чине чланови – представници из наставног процеса, запослени ван наставе и студенти.

Све активности на изради и измени докумената QMS-a су дефинисане у:

- **Процедури за израду, измену, дистрибуцију и архивирање докумената система менаџмента квалитетом, ПР- 17 и**
- **Упутству за израду, означавање, архивирање и дистрибуцију докумената QMS, УП-01.**

#### 4.2.3.3 ИЗМЕНА ДОКУМЕНАТА QMS-a

Измене на документима подлежу истим захтевима припреме, прегледа, одобрења и издавања као и изворни документ и укључују особље које је одговорно за изворни документ.

Документа се преиспитују и мењају плански, једанпут годишње, сходно **Процедури за израду, измену, дистрибуцију и архивирање докумената система менаџмента квалитетом, ПР-17**. Директор одобрава измену докумената, односно представник руководства за квалитет.

#### 4.2.3.4 ЗАКОНСКИ И ДРУГИ ЗАХТЕВИ

Веома важан критеријум за идентификацију нормативних и других ограничења и поштовања обавеза Школа представљају захтеви закона и прописа.

Све информације везане за законе и прописе прима Секретар школе, анализира их и доставља садржај потребних аката надлежним Руководиоцима ОЈ. Руководиоци ОЈ су одговорни за достављање примљених аката на коришћење, обезбеђење њиховог тумачења и ефикасну примену.

Секретар је одговоран да прикупи све дозволе и решења која су у складу са законским прописима, а која је потребно да поседује Школа.

Секретар је одговоран за израду и ажурирање **Матрице докумената QMS-екстерне, ОБ-05**, и за достављање докумената корисницима.

#### 4.2.4 УПРАВЉАЊЕ ЗАПИСИМА

##### 4.2.4.1 ИДЕНТИФИКАЦИЈА ПОТРЕБНОГ БРОЈА И ВРСТЕ ЗАПИСА О КВАЛИТЕТУ

Школа је успоставила систем за идентификацију, коришћење, архивирање, одржавање и стављање на располагање записа о квалитету. Практично сваки део овог Пословника упућује на записе о квалитету. Такође, у свим процедурама и упутствима постоји позивање на одговарајуће записе о квалитету.

Под записима о квалитету подразумевају се интерни (настали у Школи) и екстерни записи (записи интересних група).

Интерни записи одређују информацију о спроведеним активностима у Школи. Школа посвећује посебну пажњу да реализација активности буде према дефинисаном временском распореду, и да се доследно примењују законски прописи и регулативе у образовању. Студентски записи и инструкцијски записи се одржавају од стране Школе према упутствима за заштиту интереса свих заинтересованих страна.

Записи о квалитету се уредно воде ради доказивања усаглашености са специфицираним захтевима као и ефикасности и ефикасности QMS-а.

Поступак чувања записа о квалитету је описан у **Процедури за управљање записима, ПР-18**.

Уколико је уговором прецизирано, записи о квалитету стоје на располагању Кориснику.

#### **4.2.4.2 ПОТПИСИВАЊЕ И ДИСТРИБУЦИЈА**

Записи о квалитету се чувају на начин одређен у тачки 7. сваке процедуре и сваког упутства.

Записи о квалитету не смеју да се дистрибуирају изван Школе без одобрења Директора и Представника руководства за квалитет.



## 5. ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА

### 5.1 ОБАВЕЗЕ И ДЕЛОВАЊЕ РУКОВОДСТВА

Руководство Школе своју опредељеност за развој и унапређење QMS-а доказује:

- утврђивањем Политике квалитета (видети 5.3),
- планирањем QMS-а (видети 5.4),
- укључивањем свих запослених у испуњење захтева QMS (видети 6.2),
- утврђивањем циљева квалитета (видети 5.4.1),
- поштовањем законских прописа (видети 4.2.3.4),
- спровођењем преиспитивања од стране руководства (видети 5.6),
- обезбеђењем неопходних ресурса (видети 6),
- подршком процеса сталног побољшања (видети 8.5.1).

### 5.2 УСРЕДСРЕЂЕНОСТ НА КОРИСНИКА

Своју усредсређеност на корисника Школа показује:

- испуњењем захтева и очекивања корисника и сталним унапређењем квалитета услуга,
- преношењем кроз организацију значаја задовољавања захтева корисника,
- редовним контактима и разменом информација.

### 5.3 ПОЛИТИКА КВАЛИТЕТА

Руководство је одредило Визију и Мисију Школе.

#### **ВИЗИЈА**

Визија колектива Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду јесте да континуирано остварује сопствени развој, као и да својом делатношћу доприноси бржем развоју Србије. Образовни процес ће се непрекидно унапређивати. Наставници и студенти радиће на сопственим и заједничким истраживачким пројектима. Приход од школарине и сарадње са привредним организацијама инвестираће се у унапређивање образовног процеса, усавршавање наставника и иновирање наставних средстава. Оствариће се сарадња са водећим сродним образовним установама у Европи ради размене наставних достигнућа, студената и наставника. Из Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија, у којој се стичу високостручна, практична знања, умења и вештине, инжењери ће се оспособљавати за успешно запошљавање у Србији и иностранству.

**МИСИЈА**

Мисија Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду је да доследном применом европских и светских стандарда организује висококвалитетне студије из области електротехнике и рачунарства.

Образовни процес у Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија одвија се по студијским програмима и наставним методама који се непрестано иновирају, чији је циљ да студенти овладају најактуелнијим знањима, умењима и вештинама, да се оспособе за креативан рад и тиме стекну сигурну основу за успешно запошљавање.

Директор је на основу Мисије и Визије дефинисао Политику и Циљеве квалитета. Политика квалитета је објављена на свим местима на којим се одвијају активности у Школи.

Запослени се упознају са садржајем и значењем Политике на обуци коју спроводе непосредни руководиоци.

Политику квалитета преиспитује највише руководство најмање једном годишње. У случају да дође до измене у Циљевима квалитета Школе, преиспитивање се може обавити и чешће.

Интегрални текст Политике квалитета се даје у наставку:

## ПОЛИТИКА КВАЛИТЕТА

Руководство и колектив Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија ће, савесним и осмишљеним радом, усавршавати наставне планове и програме, повећавати ефикасност образовног процеса и инвестирати у савремено опремање школе. Остваривање образовног процеса високог квалитета подстицајно ће деловати на:

- повећање мотивације и задовољства студената,
- повећање мотивације и задовољства запослених,
- партнерске односе са оснивачем и свим учесницима наставног процеса,
- задовољавање захтева привреде,
- очување животне средине.

Реализовању постављених циљева допринеће и увођење, успостављање одржавање и унапређивање процеса према захтевима стандарда SPRS ISO 9001:2008, система менаџмента квалитетом, који ће верификовати компетентна међународна организација за сертификацију.

Одговорност запослених за реализацију политике квалитета прописана је документима система менаџмента квалитетом.

Београд,  
07.03.2016.



Директор

  
Др Вера Петровић

## 5.4 ПЛАНИРАЊЕ

### 5.4.1 ЦИЉЕВИ КВАЛИТЕТА

На основу Политике квалитета, руководство Школе утврђује опште циљеве квалитета за одређени временски период. Циљеви квалитета се описују мерљивим вредностима.

Организационе јединице/власници процеса, у складу са општим циљевима, дефинишу циљеве квалитета организационе јединице. Руководиоци ОЈ периодично извештавају о реализацији активности на остварењу циљева квалитета својих ОЈ.

Власници процеса/представник руководства за квалитет/директор Школе утврђују и мере параметре процеса, прате учинак процеса за које су одговорни, и подносе извештаје руководству. У дефинисаним интервалима власници процеса са тимом за побољшање преиспитују функционисање процеса и предлажу побољшања.

Оцењивање остварених циљева, односно преиспитивање QMS-а, обавља највише руководство једанпут годишње према **Процедури за преиспитивање система менаџмента квалитетом, ПР-03**.

### 5.4.2 ПЛАНИРАЊЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

Руководство Школе планира реализацију целокупног процеса менаџмента квалитетом.

Руководство је у складу са Визијом, Мисијом, Политиком и стратегијом дефинисало процесе који су неопходни за ефективно и ефикасно остваривање циљева квалитета у Школи и за испуњавање захтева који су у складу са стратегијом организације.

Тако су за процес реализације у **Процесном моделу, ПМ** Школе дефинисани:

- параметри за вредновање побољшања рада организације,
- одговорност и овлашћења који су потребни за остварење циљних вредности процеса,
- потребна средства,
- потребе за документацијом.

Наведени елементи су дати у **Процесним листама**:

- Процесна листа **МЕНАЏМЕНТ РЕСУРСИМА, ПЛ- 01**;
- Процесна листа **РЕАЛИЗАЦИЈА, ПЛ- 02**;
- Процесна листа **ПОДРШКА, ПЛ- 03**;
- Процесна листа **ПОБОЉШАЊА, ПЛ- 04**.

Руководство Школе, периодично преиспитује параметре процеса, најмање једном годишње ради даљих планирања и осигурања ефикасности и ефикасности процеса.

## 5.5 ОДГОВОРНОСТ, ОВЛАШЋЕЊА И КОМУНИЦИРАЊЕ

Овим поглављем Пословника описује се поступак за администрацију успостављеног QMS у Школи.

### 5.5.1 ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА

Руководство Школе јасно описује организациону структуру са фокусом на процесе коју подржава развијен систем менаџмента квалитетом. Ово укључује одговорност и овлашћења особља у систему менаџмента квалитетом.

У инструкцијама система менаџмента квалитетом су разумљиви услови курикулума, система образовног процеса, организациона структура, одговорности, процеси и ресурси.

Делатност Школе је описана у уводу Пословника. Послови су организовани по ОЈ којима руководе Руководиоци ОЈ и они могу део својих овлашћења и одговорности пренети на власнике процеса или на друга лица.

Организација Школе је дефинисана Статутом ВИШЕР. Описом послова по ОЈ дефинисани су послови организационих јединица, док су Описом послова за радно место дефинисани: назив радног места, послови које је лице дужно да извршава, одговорности и услови који су потребни за обављање послова и задатака.

У **Прилогу 3** приказана је **Организациона шема** Школе. Она садржи организационе јединице (ОЈ студијских програма, ОЈ за опште и управне послове). За сваку организациону јединицу именује се Руководилац ОЈ/програма.

#### **Општа одговорност Директора**

Одговорност директора Школе се односи на управљање целокупним процесом и спровођење одлука Савета Школе и Наставног већа. Директор Школе је одговоран за:

- дефинисање Мисије и Визије Школе и обезбеђење услова за њихово испуњење;
- дефинисање Политике квалитета и осигурање њене примене;
- организовање и руковођење процесом рада и пословања;
- утврђивање и преиспитивање дугорочних и краткорочних циљева квалитета;
- обезбеђење потребних ресурса (кадрова, опреме, простора и финансија);
- преиспитивање прикладности, адекватности и ефективности QMS;
- утврђивање организационе структуре;
- одобравање и обезбеђење потребних ресурса за оспособљавање кадрова;
- доношење одлуке о свеобухватној интерној провери квалитета;
- дефинисање буџета;
- екстерне комуникације са интересним групама;
- стварање еколошке свести код свих запослених;
- мотивацију запослених;
- пријем и распоређивање запослених.

#### **Општа одговорност руководиоца организационих јединица**

Сваки Руководилац ОЈ одговоран је за:

- функционисање своје ОЈ у складу са Политиком и циљевима квалитета;
- стално оспособљавање својих запослених за обављање радних активности;
- анализу потреба за извођење наставе;
- осмишљавање и унапређивање наставног процеса;
- организовање наставе;



- обезбеђење доступности докумената система менаџмента квалитетом корисницима;
- обуку за примену докумената система менаџмента квалитетом.

Део својих одговорности Руководиоци ОЈ могу пренети на власнике процеса или на друга лица.

#### **Општа одговорност запослених**

Сваки запослени је одговоран:

- да примењује успостављени систем QMS;
- да спроводи мере за остваривање циљева квалитета;
- да унапређује систем у области својих одговорности и овлашћења;
- да остварује планиране активности у планираним роковима и на планирани начин;
- да непрекидно ради на побољшању активности које обавља у складу са циљним активностима процеса.

#### **Одговорност власника процеса**

Сваки власник процеса има овлашћења и одговорности које су одређене **Процесним моделом, ПМ**, Школе односно за:

- руковођење процесом;
- контролу и управљање процесом;
- израду Процесне листе са свим елементима који чине процесну листу (подпроцеси, активности, параметри процеса, циљне вредности и сл.);
- одређивање границе процеса и усаглашавање са власницима других процеса;
- мерење и анализу учинка процеса;
- спровођење систематског побољшања процеса.

### **5.5.2 ПРЕДСТАВНИК РУКОВОДСТВА**

Директор Школе је именовао Представника руководства за квалитет из редова Комисије за обезбеђење квалитета.

Представник руководства за квалитет има право приступа свим информацијама из области квалитета без изузетака.

Када се систем квалитета подвргне процени од стране сертификационог тела, корисника или друге фирме Представник руководства представља руководство Школе. Он ће омогућити проверавачу приступ, потребну помоћ и сву потребну сарадњу.

Представник руководства за квалитет ће поступити по налазима Проверавача и дефинисати неопходне мере како би се отклониле неусаглашености.

**Представник руководства за квалитет Школе је одговоран:**

- за извештавање Директора о функционисању QMS – а;
- да обезбеди спровођење интерних провера и да о резултатима интерних провера QMS обавештава руководство;

- да осигура стварање свести о захтевима корисника (на свим нивоима) и да спроводи оцену степена испуњења захтева корисника;
- за контролу спровођења превентивних и корективних мера;
- да обезбеди стално унапређивање процеса;
- да оцењује ефикасност и ефективност QMS.

Без претходног одобрења Представника руководства информације о функционисању QMS се не смеју дати трећој страни.

### 5.5.3 ИНТЕРНО КОМУНИЦИРАЊЕ

Саопштавање и спровођење Политике квалитета, захтева корисника и циљева QMS је одговорност руководства Школе. Сваки власник процеса је одговоран да успостави ефикасне начине комуникације са власницима других процеса. Редовно комуницирање на свим нивоима у Школи је обавеза сваког запосленог.

Руководство Школе саопштава запосленима циљеве, као и резултате остварених циљева и њиховог учинка и са њима анализира остварени учинак.

Своје предлоге за унапређење квалитета као и пријаву неусаглашености запослени могу да доставе свом непосредном руководиоцу. Они су одговорни да о резултатима поднетог предлога доставе одговор подносиоцу захтева.

**Преглед састанака који се у сврху интерне комуникације одржавају у Школи дат је у Прилогу 1.**

**Преглед облика екстерне комуникације које се практикују у Школи са одговорностима за врсте комуникације са испоручиоцима, грађанима, запосленима, друштвом, медијима или инспекцијским органима дат је у Прилогу 2.**

Заступник Школе је Директор.

Особље које је у непосредном контакту са корисником мора да има одговарајуће знање и потребну способност за комуницирање. Ова карактеристика се посебно вреднује од стране највишег руководства.

Средства за комуникацију могу да буду: дописи, факсови, телефони, е-пошта, а веома често директни разговори.

Основне информације о Школи, интересне групе могу да нађу на Интернет страници Школе.

Информације за јавност о развојним намерама, резултатима пословања, квалитету и/или заштити животне средине Школа доставља путем јавних медија и Информатора о раду.

За све промотивне активности намењене детаљном упознавању студената са садржајем и квалитетом наставног програма, начином студирања, оцењивања и другим подацима за опредељивање за студирање у Школи, као и за презентацију својих услуга у привреди и другим организацијама којима су потребна знања која се добијају у Школи, задужен је Службе за маркетинг.

За информације студентима и свим интересним групама током студирања задужени су: Студентска служба, Служба за опште, правне и кадровске послове, Секретаријат Школе и Руководиоци студијских програма.

За обезбеђење да захтеви корисника буду јасни и наведени у уговору и да постоји систем спровођења измена уколико се то захтева задужен је секретар Школе.

За прикупљање информација о захтевима корисника услуга у директном контакту и путем анкета задужени су Комисија за самовредновање и Руководиоци ОЈ.

Учешће студената у процесима у Школи обезбеђено је преко Студентског парламента, учешћем представника студената у раду Савета Школе, Наставног већа, Комисије за обезбеђење квалитета и Комисије за самовредновање.

## **5.6 ПРЕИСПИТИВАЊЕ ОД СТРАНЕ РУКОВОДСТВА**

### **5.6.1 ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

Најмање једном годишње Руководство Школе преиспитује прикладност, адекватност и ефективност QMS-а у односу на дефинисане циљеве и Политику квалитета. Преиспитивање се обавља када се разматра могућност за побољшање и оцењује потреба за изменом QMS-а, Политике и циљева квалитета, а на основу **Процедура за преиспитивање система менаџмента квалитетом, ПР- 03.**

### **5.6.2 УЛАЗНИ ЕЛЕМЕНТИ ПРЕИСПИТИВАЊА**

Руководиоци ОЈ/власници процеса обезбеђују парцијалне Извештаје о остварењу циљева, активности и учинку својих ОЈ/процеса. Представник руководства за квалитет је одговоран за израду појединачних и коначног Извештаја на основу достављених извештаја. Извештај представника руководства за квалитет представља основу за преиспитивање Савету Школе. Извор ових информације је дат у извештајима о:

- контроли документације,
- резултатима провера,
- статусу корективних, превентивних и мера побољшања,
- рекламацијама корисника,
- неусаглашеностима,
- оствареним циљевима,
- статистичким подацима добијених из записа о квалитету,
- упоредним анализама са другим установама,
- наставном процесу и задовољству студената,
- учинку процеса и слично.

Преиспитивање се врши најкасније у јуну месецу, на крају школске године за претходну школску годину. На састанку се утврђују мере и одлуке за побољшање QMS, процеса, побољшање услуге и одлуке о начину обезбеђења ресурса за реализацију. Уколико се укаже потреба Директор мења Политику и опште циљеве квалитета.

Ванредно преиспитивање се обавља у случају појаве већег броја неусаглашености, услед измена у систему и слично. Одлуку о томе доноси Директор.

### **5.6.3 ИЗЛАЗНИ ЕЛЕМЕНТИ ПРЕИСПИТИВАЊА**

Као резултат преиспитивања сачињава се запис о преиспитивању QMS-а на састанку Савета школе и Директора у којем се одређују задаци, носиоци задатака, додељују се потребни ресурси, дефинишу рокови и средства за њихово извршење.

---

Закључци и одлуке Директора обавезно садрже: корективне и превентивне мере, мере побољшања, потребне ресурсе и нове циљеве квалитета за наредни период.

## 6. МЕНАЏМЕНТ РЕСУРСИМА

### 6.1 ОБЕЗБЕЂИВАЊЕ РЕСУРСИМА

У Школи постоје захтеви и потребе за следећим ресурсима:

- пословни простор,
- интелектуална својина,
- ресурси за подстицање иновативног побољшавања,
- опрема,
- потрошни материјал,
- финансије,
- информације,
- кадрови и
- интерна и екстерна документација

који су у функцији квалитетног извршења и верификације целокупног процеса.

Ови захтеви се верификују путем:

- интерних провера QMS (поглавље 8.2.2),
- провером и надзором од стране инспекцијских органа државе,
- провером преко друге/треће стране и
- преиспитивања од стране руководства (поглавље 5.6).

### 6.2 ЉУДСКИ РЕСУРСИ

#### 6.2.1 ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Школа планира стручно усавршавање запослених у наставном и ненаставном процесу с циљем да се унапреде њихове способности за извођење образовног процеса, односа процеса управљања Школом и процесима подршке.

Жељени исход усавршавања запослених је:

- оспособљеност за усавршавање студијског програма,
- осавремењавање процеса наставе и оцењивања,
- комуникацијске и педагошке вештине,
- стручно усавршавање и напредовање,
- обезбеђење компетентног особља за спровођење њихових функција и развој осећања да њихове одлуке морају бити донете тако да се штити радна околина и сл.

Да би се осигурало функционисање QMS, директор Школе распоређује запослене на основу њиховог образовања, искуства, обуке и вештина.

Критеријуми за распоређивање запослених су утврђени **Правилником о избору и ангажовању наставника и сарадника**, односно **Статутом**, **Правилником о систематизацији радних места**, **опису послова и условима заснивања радног односа у Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија**, **Законом о високом образовању и Законом о раду**. Овим документима је утврђен ниво образовања потребан за обављање послова на радном месту, потребно радно искуство, посебне обуке и прописани су критеријуми за избор наставног особља.



Потребе за новим кадровима се планирају на годишњем нивоу сагласно **Процедури за планирање, избор и пријем кадрова, ПР-04**.

Сваки новозапослени обавезно пролази систем обуке одређен **Процедуром за обуку/иновирање знања кадрова, ПР-05**, који обухвата најмање упознавање са:

- Политиком и циљевима квалитета,
- Процедурама и Упутствима који се односе на активност за коју је новозапослени одговоран.

Секретар покреће обуку, Представник руководства за квалитет одређује ниво обуке који је усаглашен са захтевима улоге новозапосленог у делатности коју обавља.

Руководилац ОЈ је одговоран за обуку новозапосленог.

Највише руководство подстиче:

- сталну обуку кроз планирање и обезбеђење средстава за обуку,
- стално преиспитивање потреба за кадровима,
- ефикасан тимски рад кроз систем награђивања,
- анкетирање запослених и корисника услуга (студената),
- мерење задовољства запослених и истраживање разлога њиховог незадовољства.

Директор у сарадњи са Руководиоцем службе за маркетинг и Руководиоцем службе за информационе технологије, најмање једанпут током две године организује мерење задовољства запослених путем анкете. Запослени оцењују услове рада, опрему која им је потребна за рад, функционисање организације рада, систем награђивања, личне дохотке, могућност иновирања знања, оспособљавања и усавршавања, међуљудске односе и ефикасност рада органа управљања школе. Резултате анкете обрађује Служба за маркетинг, односно Служба за информационе технологије и доставља их Директору који у зависности од потребе предузима мере побољшања на начин дат у **Процедури за корективне, превентивне и мере побољшања, ПР-26**. Записи о задовољству запослених налазе се на локалној рачунарској мрежи Школе.

Поступак планирања, избора и пријема кадрова документован је **Процедуром за планирање, избор и пријем кадрова, ПР-04**.

### 6.2.2 ОСПОСОБЉЕНОСТ, СВЕСТ И ОБУКА

Квалитет услуга које пружа Школа највише зависи од људских ресурса. Ради подизања свести код запослених о значају сваког појединца у извршавању радних активности у Школи се систематски планирају и изводе обуке.

На основу **годишњег финансијског плана пословања** и на предлог руководиоца ОЈ, директор одобрава **План пријема и распоређивања кадрова**. Секретар школе спроводи активности за реализацију Плана. План обухвата и избор наставног особља. Комисија за писање реферата коју именује Наставно веће, израђује предлог за избор у звања поштујући критеријуме из **Правилника за избор у наставна звања**. Одлуку о избору доноси Наставно веће.

За обуку свих новозапослених и запослених Директор одобрава **План обуке/иновирања знања запослених** на предлог Помоћника директора за наставу. у чију су израду били укључени Руководиоци-ОЈ. Обука се изводи интерно и екстерно.

Директор одобрава и буџет за реализацију планиране обуке.

Документи и подаци о кадровима се чувају у персоналним досијеима код Секретара Школе. У досијеима радника се чувају и документи о обуци кадрова (картони обуке радника, потврде и извештаји о обуци). О реализованим обукама Секретар школе израђује **Извештај о реализацији плана обуке** и доставља га Директору и Представнику руководства за квалитет. Ефекте обуке прати Секретар школе и Директор и наведени су у Извештају. План, Извештај и докази о обављеној обуци су записи који се чувају код Секретара школе.

Поступак је документован **Процедуром за обуку/иновирање знања кадрова, ПР-05.**

### 6.3 ИНФРАСТРУКТУРА

Неопходни материјални ресурси потребни за остваривање захтева QMS су:

- радне просторије,
- учионице,
- лабораторије,
- библиотека,
- читаоница,
- скриптарница,
- комуникациона средства,
- рачунарска опрема,
- софтвер,
- енергетска постројења и
- опрема за заштиту на раду.

Ови ресурси су планирани и реализовани инвестиционим пројектима за сваку годину сходно **Процедуре за израду годишњег финансијског плана ПР- 28.** Поступак је документован и **Процедуром за одржавање средстава и опреме, ПР-16, Процедуром за попис и расход средстава и опреме, ПР-12, Процедуром за рад скриптарнице, ПР-29, Упутством за хитне интервенције на инфраструктури и објекту, УП-09, Упутством за коришћење и одржавање рачунарских лабораторија, УП-10.**

### 6.4 РАДНА СРЕДИНА

Радну средину чини комбинација људских и физичких чинилаца и она је под сталним надзором Руководилаца ОЈ који разматрају:

- међуљудске односе,
- објекте и опрему за особље,
- топлоту, влажност и осветљеност,
- хигијену, чистоћу и буку.

Руководство предузима мере на побољшањима и одржавању услова за рад у свим деловима. Поступак је документован **Процедуром за одржавање средстава и опреме, ПР-16 и Упутством за одржавање хигијене, УП-05.**

## 6.5 ФИНАНСИЈСКИ РЕСУРСИ

Директор са Руководиоцима ОЈ утврђује финансијске потребе и начин финансирања.

Извори финансирања Школе су: средства која обезбеђује оснивач (буџет), школарине, донације, поклони, пројекти и уговори у вези реализације наставе, и др.

Управљање финансијама се заснива на сталном планирању, праћењу и контроли.

Поступак је документован у **Процедури за наплату и плаћање, ПР-19, Процедуре за израду годишњег финансијског плана, ПР-28, и Упутству за наплату услуга образовања, УП-08.**

## 7. РЕАЛИЗАЦИЈА ОБРАЗОВНОГ ПРОЦЕСА

### 7.1 ПЛАНИРАЊЕ РЕАЛИЗАЦИЈЕ ОБРАЗОВНОГ ПРОЦЕСА

Највише руководство у поступку планирања узима у обзир све процесе који посредно или непосредно утичу на образовни процес.

Поступак планирања одређен је процедурама:

- Процедура за израду плана развоја, ПР-01;
- Процедура за израду наставног плана и програма, ПР-02;
- Процедура за планирање реализацију и праћење образовног процеса, ПР-08.

**Процедуром за избор и уговарање пројеката за реализацију, ПР-10** на годишњем нивоу се утврђују пројекти које ће Школа реализовати

Развој Школе за период од 3 до 5 година дефинише се Планом развоја који усваја Савет Школе. Израда плана се заснива на пројектном принципу по коме Директор именује руководиоца пројекта и тим. Реализацију плана надгледа и контролише директор тако што најмање два пута годишње или једном у семестру захтева извештаје од лица одговорних за реализацију. Извештаје разматра Наставно веће а усваја Савет Школе. Процес израде плана развоја дефинисан је **Процедуром за израду плана развоја, ПР-01**. План се реализује путем развојних пројеката на начин описан у тачки 7.3 Пословника.

Израду и измену наставног плана и програма иницирају: помоћник директора за наставу, руководиоци студијских програма и предметни наставници уколико постоји потреба за осавремењавање, модернизацију или акредитацију нових студијских програма. Предлоге разматра Директор а усваја Наставно веће. Поступак је дефинисан у **Процедури за израду наставног плана и програма, ПР-02**

На основу Плана развоја Школе, Савет школе доноси одлуку о реализацији пројеката на годишњем нивоу. Комисија за пројекте, сагласно Правилнику о пројектима, дефинише пројектне захтеве и критеријуме за избор извршиоца. Коначну одлуку доноси Директор (за пројекте мање вредности) и Савет школе. На основу одлуке Директор потписује уговор за реализацију пројекта. **Процедуром за избор и уговарање пројеката за реализацију, ПР-10**

Процес планирања обухвата:

- избор, оглашавање и упис студената,
- уговарање са корисницима услуга (студенти),
- планирање наставног процеса,
- планирање контроле наставног процеса,
- избор наставног кадра,
- израду наставног плана и програма,
- усавршавање и обуку наставног кадра,
- издавање и набавку литературе,
- набавку средстава и опреме,
- безбедност Школе,
- заштиту животне средине и друго.

## 7.2 ПРОЦЕСИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА У ОБРАЗОВАЊУ

### 7.2.1. УТВРЂИВАЊЕ ЗАХТЕВА

Заинтересоване стране у процесу образовања су власник, друштво, оснивачи, запослени, студенти, привредне организације, друге образовне институције и испоручиоци.

Руководство Школе утврђује:

- захтеве које исказују студенти оснивач и други корисници,
- захтеве које није исказао корисник али могу да унапреде квалитет процеса,
- захтеве који проистичу из Закона.

### 7.2.2 ПРЕИСПИТИВАЊЕ ЗАХТЕВА

Преиспитивање захтева студената, корисника услуга Школе, Служба за маркетинг врши путем истраживања тржишта – потреба за образовањем и развојем наставног плана и програма, развојем Школе као и реализацијом промотивних и других пројеката дефинисаних Маркетинг планом Школе а сходно **Процедури за маркетинг, ПР-06**. На тај начин Школа утврђује:

- захтеве тржишта ради одређивања квалитета услуга и цене,
- захтеве корисника преиспитивањем уговора,
- могућа очекивања корисника,
- место у односу на конкуренцију,
- усклађеност са интерним и екстерним законским и нормативним актима.

За сваки захтев корисника покреће се поступак преиспитивања могућности задовољења захтева. Руководилац службе за маркетинг преноси захтеве корисника свим функцијама које учествују у преиспитивању сагласно **Процедури за решавање рекламација и захтева корисника, ПР-09**. Служба за маркетинг задужена је за да се сви захтеви евидентирају у Књизи рекламација/захтева и да најмање два пута годишње достави Извештај о њиховом решавању Представнику руководства за квалитет. Представник руководства за квалитет преиспитује Извештај и доноси одлуку о покретању корективних мера.

Сваке школске године, на основу одлуке оснивача – власника и плана уписа, Школа уписује нове студенте сходно **Процедури за оглашавање, избор и упис студената, ПР-07 и Упутству за реализацију уписа студената у прву годину студија, УП-06**. Секретар школе је задужен да се са сваким студентом закључи уговор о условима школовања. Сваке школске године, приликом уписа у следећу годину, студенти исказују своје захтеве за студирањем које преиспитују и одобравају руководиоци смерова сагласно **Процедури за оглашавање, избор и упис студената, ПР-07**. Уколико је потребна измена уговора, Директор преиспитује сваки захтев за изменом уговора а измену спроводи Секретар школе.

У Школи се поступак преиспитивања захтева и уговарања са студентима, корисницима услуга сматра кључним процесом. Савет Школе, Директор, руководиоци студијских програма, из тог разлога детаљно преиспитују уписне квоте, служба за маркетинг и руководиоци студијских програма преиспитују захтеве студената током студирања са циљем да се утврди:

- разумљивост и документованост свих захтева,
- могуће неусаглашености и поступак за њихово решавање,



- обим неопходних ресурса Школе за задовољење уговора.

Поступак преиспитивања захтева купаца пројеката, уговарање и измена уговорених захтева дефинисан је **Процедуром за избор и уговарање пројеката за реализацију, ПР-10.**

Своју одлучност у преиспитивању уговора и доношењу релевантних одлука након преиспитивања Школа је исказала у:

- **Процедури за оглашавање, избор и упис студената, ПР-07;**
- **Процедури за решавање рекламације и захтева корисника, ПР- 09;**
- **Процедура за избор и уговарање пројеката за реализацију, ПР-10;**
- **Упутству за реализацију уписа студената у прву годину студија, УП-06.**

### 7.2.3 КОМУНИКАЦИЈА СА КОРИСНИКОМ

Школа посебну пажњу посвећује комуникацији са студентима, корисницима. Да би комуникација била ефикасна предузимају се мере као што су:

- све промотивне активности (путем Интернет стране Школе, одговарајућим публикацијама и другим штампаним материјалима, презентацијама у средњим и другим школама и сл.) које ће омогућити да се студенти детаљно упознају са садржајем и квалитетом наставног програма, начином студирања, оцењивања и другим подацима за опредељивање за студирање у Школи,
- све промотивне активности везане за презентацију својих услуга у привреди и другим организацијама којима су потребна знања која се добијају у Школи,
- пружање комплетних информација студентима и свим интересним групама током студирања,
- обезбеђење да захтеви корисника буду јасни и наведени у уговору и да постоји систем спровођења измена уколико се то захтева,
- прикупљање информација о захтевима корисника услуга у директном контакту и путем анкета,
- учешће студената у процесима у Школи преко Студентског парламента, учешће студената – преко чланова у раду Савета Школе, Наставног већа, Комисије за обезбеђење квалитета,
- корекције студијског програма, плана наставе, распореда и сл., на основу мишљења студената добијених путем анкете у процесима самовредновања и мерења задовољства корисника који су описани у тачки 8 Пословника,
- измене студијског програма ради побољшања проходности на више нивое образовања, побољшања запослености и побољшања стечених знања запослених на основу мишљења које су изнели дипломирани студенти приликом редовног њиховог анкетирања које је такође описано у тачки 8 Пословника.

Особље које је у директном контакту са корисницима услуга представља важан извор информација за текући процес унапређења квалитета.

## 7.3 ПРОЈЕКТОВАЊЕ И РАЗВОЈ

### 7.3.1 ПЛАНИРАЊЕ ПРОЈЕКТОВАЊА И РАЗВОЈА

Дугорочан план развоја Школе је одређен Мисијом, Визијом и Политком квалитета. У планирању студијских програма обезбеђују се механизми за проходност студената у више нивое образовања и могућности запошљавања. Образовне услуге се нуде студентима на основним студијама, дипломираним студентима на специјалистичким студијама и полазницима курсева.

Планом развоја школе дефинисани су циљеви и задаци развоја који се реализују као развојни пројекти (**Процедура за израду плана развоја, ПР-01**). Маркетинг планом Школе дефинисани су маркетиншки, промотивни и слични истраживачки пројекти (**Процедура за маркетинг, ПР-06**).

Школа реализује и интерне и екстерне стручне пројекте за које постоји интерес заинтересованих страна. Интерни пројекти односе се на послове које треба обавити ради унапређења рада и развоја Школе, студијских програма, силабуса предмета, наставног и ненаставног особља, простора, опремања Школе. Пројектни тимови које, по правилу формира Директор су стручњаци за област из које је предмет пројекта. Екстерни пројекти се уговарају са купцем и представљају стручне пројекте из делатности Школе. Избор и уговарање пројекта обавља се сагласно **Процедури за избор и уговарање пројекта за реализацију, ПР-10**.

Поступак реализације пројекта путем израде плана пројекта дефинисан је **Процедуром за планирање, реализацију и праћење пројекта, ПР-11**.

### 7.3.2 УЛАЗНИ ЕЛЕМЕНТИ ПРОЈЕКТОВАЊА И РАЗВОЈА

Улази у пројектовање и развој могу бити интерни (документација Школе) и екстерни (тендери, спецификације корисника, закони, прописи, стандарди, технички нормативи, и сл). Улазни елементи пројектовања и развоја се дефинишу од стране Корисника у виду спецификације улазних захтева или као пројектни задаци сходно **Процедури за планирање, реализацију и праћење пројекта, ПР-11**.

Поред захтева које је дефинисао Корисник, Школа поклања изузетну пажњу и захтевима виших нивоа образовања, тржишта рада као и захтевима који се односе на: безбедност, одговорност субјекта, заштиту околине, законске и друге прописе, укључујући и одговарајуће ставове из своје Политике квалитета.

### 7.3.3 ИЗЛАЗНИ ЕЛЕМЕНТИ ПРОЈЕКТОВАЊА И РАЗВОЈА

Излази процеса се израђују тако да се могу верификовати у односу на усаглашене улазне податке. Излази из пројекта из области наставе и образовног процеса треба да обухвате:

- исход учења: знања способности и вештине дипломираних студената, по студијским програмима,
- наставне планове и програме по студијским програмима,
- наставна литература,
- тестове за проверу знања,
- критеријуми за утврђивање стручности и умећа студената,
- критеријуми за избор наставног особља.

### 7.3.4 ПРЕИСПИТИВАЊЕ ПРОЈЕКТОВАЊА И РАЗВОЈА

У одговарајућим фазама пројектовања и развоја спроводи се званично, документовано, систематско и критичко преиспитивање резултата постигнутих у пројектовању и развоју у складу са планом пројекта ради:

- процене испуњења захтева пројектног задатка,
- идентификације насталих и/или потенцијалних проблема и
- предлагања и /или проналажења решења.

**Планом реализације пројекта** утврђене су фазе пројекта у којима се обавља преиспитивање. Преиспитивање се потврђује потписивањем учесника у преиспитивању. Поступак је дефинисан **Процедуром за планирање, реализацију и праћење пројекта, ПР-11**.

### 7.3.5 ВЕРИФИКАЦИЈА ПРОЈЕКТОВАЊА И РАЗВОЈА

Верификације пројекта се изводе у складу са **Процедуром за планирање реализацију и праћење пројекта, ПР-11**. Активности верификације се обављају у одговарајућим фазама пројектовања и развоја, како би се осигурало да излазни подаци о пројекту испуњавају улазне захтеве за пројекат.

Верификација пројекта може да обухвати и:

- извођење алтернативних прорачуна;
- упоређивање новог пројекта са сличним, провереним пројектима, ако такви постоје;
- преиспитивање документације пре одобравања и сл.

### 7.3.6 ВАЛИДАЦИЈА ПРОЈЕКТОВАЊА И РАЗВОЈА

Валидација пројекта представља потврду да су излази из пројекта задовољили потребу и очекивања корисника и да су усаглашени са законским и другим прописима. Поступак је документован **Процедуром за планирање, реализацију и праћење пројекта, ПР-11**.

### 7.3.7 УПРАВЉАЊЕ ИЗМЕНАМА ПРОЈЕКТОВАЊА И РАЗВОЈА

У току процеса пројектовања и развоја након обављеног преиспитивања, верификације и валидације од стране овлашћених особа може доћи до измене у пројекту. Измена се може обавити у било којој фази пројектовања. Измена се врши по истом поступку као и пројектовање. Поступак је документован **Процедуром за планирање, реализацију и праћење пројекта, ПР-11**.

## 7.4 НАБАВКА

### 7.4.1 ПРОЦЕС НАБАВКЕ

Школа држи под контролом сву набавку производа и услуга који могу да утичу на квалитет њеног производа или на степен задовољства корисника њених производа. Сви производи и услуге које се набављају су једнозначно описани у захтевима за набавку који израђује свака ОЈ и доставља Директору. Захтеви о набавци садрже: јасан опис предмета набавке, захтеве за атесте, извештаје о испитивању, квалитет и друге

специфичне захтеве, количину, сврху, - разлоге због којих се тражи набавка. Поступак спровођења набавки се спроводи у складу са **Законом о јавним набавкама, Правилником о спровођењу јавних набавки и набавки на који се закон о јавним набавкама не примењује и Процедуре за набавку, ПР-14.**

Школа спроводи избор наставног и ненаставног, техничког особља поштујући процедуру избора чији је опис дат у тачки 6.2 Пословника, односно сагласно **Процедуре за планирање, избор и пријем кадрова, ПР-04 и Правилнику о избору и ангажовању наставника и сарадника.**

При набавци уџбеника и других књига за наставу и библиотеку користе се и **Упутство за рад библиотеке, УП-04 и Процедура за издавачку делатност ПР-13.**

Школа сходно **Процедуре за набавку, ПР-14** набавља инструменате, рачунаре, софтвер, другу опрему за сале за наставу и лабораторије и средства неопходна за одвијање образовног процеса.

Школа је успоставила и документовала ефективне и ефикасне процесе за оцену и избор испоручилаца. Почетне Листе одобрених и Листу неодобрених испоручилаца одређује Директор. Листе важе у периоду потврђивања у трајању од 2 године када се утврђују нове листе, на основу оцене испоручиоца од стране Представника руководства за квалитет сагласно **Упутству за оцену испоручилаца, УП-07.**

Политика Школе је да успостави блиску сарадњу и изгради партнерске односе са својим испоручиоцима у циљу што боље реализације циљева и квалитета пружених услуга.

#### 7.4.2 ИНФОРМАЦИЈЕ О НАБАВЦИ

Основни критеријуми за одабир испоручилаца су:

- квалитет вреднован на основу испоручених производа/услуга у претходним периоду,
- поштовање рокова испоруке на истим или сличним пројектима,
- цена.

Школа при уговарању са испоручиоцима узима у обзир следеће:

- благовремена и тачна идентификација потреба и спецификација за набавку: материјала, средстава, опреме, услуга и уступања радова,
- вредновање трошкова,
- критеријуме за верификацију потребних услуга,
- обострани интерес Школе и испоручилаца,
- услови гаранције пружених услуга и испоручених производа,
- логистички захтеви,
- потребе за записима о квалитету,
- стечено искуство у претходном периоду.

Критеријуми за избор испоручилаца дати су у **Упутству за оцену испоручилаца, УП-07.**

#### 7.4.3 ВЕРИФИКАЦИЈА ПРОИЗВОДА КОЈИ СЕ НАБАВЉА

Активности верификације производа који се набављају имају за циљ проверу усклађености квалитета производа или услуга са захтевима из уговорне документације са испоручиоцима. Уговором са испоручиоцима материјала, средстава

и опреме утврђује се обавеза да се уз испоруку обавезно доставља пратећа документација, атести односно сертификати, резултати мерења, потврде и сл.

Школа у ове сврхе примењује **Процедуру за пријем и коришћење средстава и опреме, ПР-15**, и **Процедуру за одржавање средстава и опреме, ПР-16**.

Када се верификационим активностима утврди неусаглашеност материјала, средстава, опреме или услуге, исти се рекламирају испоручиоцу по поступку дефинисаним у **Процедури за пријем и коришћење средстава и опреме, ПР-15**.

## 7.5 ИЗВОЂЕЊЕ И КОНТРОЛА ОБРАЗОВНОГ ПРОЦЕСА

### 7.5.1 КОНТРОЛА ОБРАЗОВНОГ ПРОЦЕСА

Школа примењује поступке за управљање и контролу наставног процеса са циљем обезбеђења траженог нивоа квалитета пружених услуга.

Управљање наставним процесом обухвата:

- израду Плана реализације образовног процеса (на основу наставног плана и програма) и Плана распореда часова и испитних рокова,
- реализацију планова путем реализације наставе и испита,
- контролу реализације планова,
- извештавање о реализацији планова и спровођење корективних мера уколико је потребно.

Помоћник директора за наставу и Директор Школе су одговорни за предлагање и реализацију планова док планове усваја Наставно веће и Савет школе. Поступак планирања, реализације и праћења образовних процеса дефинисан је **Процедуром за планирање, реализацију и праћење образовног процеса, ПР-08**.

Школа спроводи сталну контролу реализације наставе. Поступак контроле обухвата: улазну, процесну и завршну контролу наставе и самовредновање образовног процеса и документован је **Процедуром за контролу наставе, ПР-25** и **Процедуром за оцену образовног процеса – самооцењивање, ПР-24**.

Контрола наставног процеса се спроводи ради обезбеђења квалитета наставног процеса и предузимања потребних мера за унапређење квалитета наставног процеса. Контрола наставе обухвата самоконтролу сваког наставника, контролу од стране руководиоца студијских програма, контролу наставног процеса од стране Помоћника директора за наставу и независну контролу на захтев директора Школе.

Основни документ контроле је План контроле наставе који доноси Директор на предлог Помоћника директора за наставу.

План контроле наставе садржи:

- циљеве контроле,
- предмет контроле,
- критеријуме за контролу,
- периоде контроле,
- тим и лица одговорна за контролу,
- мере прихватљивости или неприхватљивости.

Улазна контрола се обавља са циљем провере испуњења услова за почетак наставног процеса. Она подразумева и проверу материјалних ресурса (литература, опрема за лабораторијске вежбе, опрема за извођење предавања и сл.) потребних за

наставу. Обезбеђење ових ресурса и њихова исправност регулисани су **Процедуром за издавачку делатност ПР-13, Процедуром за одржавање средстава и опреме, ПР-16, Процедуром за попис и расход средстава и опреме, ПР-12 и Упутством за хитне интервенције на инфраструктури и објекту, УП-09.**

Процесна контрола наставе се обавља са циљем провере уједначености квалитета наставе на свим смеровима, најмање једанпут у току семестра,

Завршна контрола се обавља са циљем провере проходности студената на студијама Школе и проходности студената за запошљавање и/или наставак студија.

Поступак самооцењивања – самовредновања одвија се сагласно **Правилнику о самовредновању и оцењивању квалитета студијских прогарама, наставе и услова рада и Процедуре за оцену образовног процеса – самооцењивање, ПР - 24.** Поступак спроводи Комисија за самовредновање коју именује Наставно веће на основу Плана самовредновања. Процес подразумева и анкетирање студената. Резултати самовредновања износе се у Извештају који разматра Наставно веће и доноси одлуку о спровођењу корективних мера уколико је потребно.

### 7.5.2 ВАЛИДАЦИЈА ОБРАЗОВНОГ ПРОЦЕСА

Валидација образовног процеса се обавља на основу непосредног увида у испуњеност услова за квалитетно обављање образовног процеса сходно **Процедури за контролу наставе, ПР-25.**

Валидација образовног процеса укључује:

- пројектовање и развој наставног плана и програма,
- проверавање плана ангажовања наставног кадра,
- одобравање наставних средстава и опреме,
- провера академског календара,
- провера плана за валидацију.

### 7.5.3 ИДЕНТИФИКАЦИЈА И СЛЕДЉИВОСТ

Потребе за идентификацијом и следљивошћу у Школи проистичу из:

- законских прописа,
- потребе за прикупљањем података који се могу користити за побољшање,
- потребе за упоређивањем са другим образовним организацијама,
- уговорних захтева и другог.

Идентификацијом свих ресурса, Школа обезбеђује недвосмислено праћење следљивости услуга образовања, процеса и њихових особина. Поступак је дефинисан у **Процедури за идентификацију и следљивост, ПР-27.**

### 7.5.4 ИМОВИНА КОРИСНИКА

Школа за време студирања води рачуна да имовина корисника буде у потпуности заштићена.

Школа идентификује и обезбеђује имовину студента:

- сведочанства о претходном школовању,
- дипломе,

- извод из матичне књиге рођених, медицинска документација и сл.,
- податке о положеним испитима,
- дипломски рад и
- испитне задатке, тестове, семинарске радове и слично које је кандидат у току студија радио као доказ уписаног семестра, положеног испита, уписане године односно завршетка студија и слично.

#### **7.5.5 ОЧУВАЊЕ ПРОИЗВОДА**

Школа посебно одлаже и чува, у папирном или електронском облику, доказе о условима под којима се одвијао образовни процес за сваку школску годину и то:

- наставни план и програм,
- академска документа,
- уџбеници, скрипте и литература,
- софтвери који су коришћени,
- спецификацију материјала и опреме употребљене за одвијање лабораторијских вежби,
- и друго.

#### **7.6 УПРАВЉАЊЕ УРЕЂАЈИМА ЗА ПРАЋЕЊЕ И МЕРЕЊЕ**

Школа не поседује уређаје за мерења и праћења.

## **8. АУТСОРС ПРОЦЕСИ**

### **8.1 ДЕФИНИЦИЈА**

Аутсорс процеси су процеси неопходни за функционисање организације а које за њу обавља друга организација. У школи су дефинисани следећи аутсорс процеси: штампање публикација за потребе издавачке делатности и обезбеђивање Интернет саобраћаја.

### **8.2 ВРСТЕ АУТСОРС ПРОЦЕСА**

Аутсорс процеси се деле према степену утицаја на обављање основне делатности. У складу са тим, постоје: аутсорс процеси од великог значаја, аутсорс процеси од средњег значаја и аутсорс процеси од мањег значаја.

У току класификације процеса разматрају се:

- утицај квалитета аутсорс процеса и производа на процес образовања студената,
- утицај благовремености пружања аутсорс услуга и испоруке аутсорс производа на процес образовања студената,
- степен контроле аутсорс услуга и производа и могућност утицаја Школе на њихово унапређење.

Аутсорс процеси од великог значаја су они процеси чији квалитет и благовременост директно утичу на процес извођења наставе и без којих настава не може да се одржава на начин предвиђен Наставним планом и програмом.

Аутсорс процеси од средњег значаја су они процеси који утичу на квалитет наставе али сам процес извођења наставе није директно условљен пружањем услуга или производа и евентуални пропусти дозвољавају решавање у дефинисаном временском року.

Аутсорс процеси од мањег значаја су они процеси који посредно утичу на квалитет наставе кроз могућност унапређења квалитета и задовољства корисника.

### **8.3 КОНТРОЛА АУТСОРС ПРОЦЕСА**

Школа дефинише начине за контролу и анализу аутсорс услуга и производа преко Упутстава.

Прикупљени подаци се користе за унапређење образовног процеса. Упутство за контролу аутсорс процеса треба да садржи:

- класификацију аутсорс процеса према значају,
- начин контроле,
- мере које се предузимају у складу са исходом контроле.



## 9. МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗЕ И ПОБОЉШАВАЊА

### 9.1 ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Школа планира, прати, мери и анализира податаке о квалитету са циљем да своје одлуке заснива на чињеницама.

У току мерења, анализе и реализације процеса побољшавања разматрају се:

- тачност и потпуност примењених метода,
- благовременост достављања података и њихова разумљивост,
- могућности да се подаци добијени мерењем употребе за унапређење образовног процеса и осталих делатности Школе.

Школа је утврдила начине за прикупљање података и препознавање извора података. Прикупљени подаци се користе за унапређење образовног процеса. Мерни подаци су задовољство купца, педагошко дидактичке способности наставног особља, организационо-административни и социјално друштвени параметри. У приказу резултата се користе контролни дијаграми, хистограми, парето дијаграми и сл.

Процес мерења подразумева следеће кораке:

- одлучивање шта ће се мерити и у којим величинама,
- избор метода мерења,
- надзорни процес и процес подршке који ће омогућити квалитет и квантитет мерења.

### 9.2 ПРАЋЕЊЕ И МЕРЕЊЕ

#### 9.2.1 ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА

Задовољство корисника је суштински елеменат у мерењу особина QMS у Школи.

Основно опредељење Школе је задовољан корисник. Имајући ово у виду, Школа систематски анализира задовољство на основу:

- разматрања молби и жалби студената, корисника,
- спровођења анкетања студената о педагошким квалитетима наставника и сарадника, наставном плану и програму, реализацији наставе, покривености предмета литературом, опремљености простора за наставу, опремљености лабораторија, библиотеке, рачунарских радионица и о другим битним питањима која омогућавају побољшања,
- спровођења циљних истраживања и
- прикупљања података из директних комуникацијама запослених са корисницима.

Задовољство студената је циљ самовредновања и оцењивања квалитета које се као обавеза из **Закона о високом образовању** спроводи сагласно **Правилнику о самовредновању и оцењивању квалитета студијског програма, наставе и услова рада**. У комисију за самовредновање и оцењивање квалитета Школе и студијских програма су укључени и представници студената. Процедурално се поступак спроводи сагласно **Процедури за оцену образовног процеса-самооцењивање, ПР-24**. Анкетирањем студената добијају се одговори о потребама за побољшавање услова студирања, садржаја и квалитета студијских програма и

Школе у целини. Анализа добијених одговора је основ за преиспитивање постављених стандарда у Школи.

Задовољство студената и корисника се мери у складу са **Процедуром за мерења задовољства корисника ПР-20**, а поступак решавања молби и жалби у складу са **Процедуром за решавање рекламација и захтева корисника, ПР-09**.

Представник руководства за квалитет утврђује методе мерења задовољства корисника као и начин прикупљања релевантних података о очекивању корисника. Он одређује карактеристике квалитета услуга које треба мерити, анализира и израђује извештај о задовољству корисника.

За евидентирање и давање налога за решавање рекламација и захтева студената задужена је Служба за маркетинг а за њихово решавање руководиоци ОЈ, помоћник директора за наставу и директор Школе, у зависности од предмета рекламације.

Директор доноси одлуку о мерама побољшања елемената QMS-а уколико је то потребно.

### 9.2.2 ИНТЕРНА ПРОВЕРА

У зависности од тренутних приоритета QMS, захтева стандарда, законских прописа, захтева корисника, потенцијалних ризика и потреба за оцењивањем QMS, Представник руководства за квалитет предлаже циљеве интерне провере, на основу **Процедуре за интерну проверу, ПР-23** и **Упутства за интерну проверу, УП-03**.

На основу Годишњег плана и циљева интерних провера Представник руководства за квалитет управља програмом провере преко:

- планираног програма провере,
- праћења и преиспитивања програма провере у циљу побољшања његове ефективности и ефикасности,
- вођења евиденције.

Руководилац тима и чланови тима за проверу одређене ОЈ не смеју да буду особе које су запослене у организационој јединици у којој се врши провера.

Утврђене неусаглашености се разматрају на састанку ОЈ која је проверавана а руководство ОЈ преузима обавезу да утврђене неусаглашености отклони у договореном року.

За верификацију отклањања неусаглашености одговоран је Руководилац ОЈ.

Резултати интерних провера QMS служе као полазна основа за анализу. На основу извршене анализе може да се покрене поступак за корективне, превентивне или мере побољшања по **Процедури за корективне, превентивне и мере побољшања, ПР-26**.

Школа спроводи поступак самовредновања сагласно **Закону о високом образовању**. Исход самовредновања је Извештај о самовредновању који се доставља органима Школе и државним органима на њихов захтев. Извештај о самовредновању користи директору Школе и Представнику руководства за квалитет, Комисији за обезбеђење квалитета и органима Школе за унапређивање рада Школе и студијских програма.

### 9.2.3 ПРАЋЕЊЕ И ОЦЕЊИВАЊЕ ПРОЦЕСА

Праћењем и оцењивањем процеса утврђује се степен примене процедура у свим ОЈ са циљем одржавања и унапређења захтеваног квалитета услуга.

Идентификација процеса, планирање процеса, одговорност власника процеса, обезбеђење ресурса, праћење и оцена процеса, побољшавање процеса, модел процеса, матрица процеса и процесне листе дате су у **Процесном моделу ПМ-01**.

### 9.2.4 ПРАЋЕЊЕ И МЕРЕЊЕ КАРАКТЕРИСТИКА ДИПЛОМИРАНИХ СТУДЕНТА

Циљ Школе је да што већи број студената заврши студирање у предвиђеном року, што краће време чекања дипломираних студената на запослење у струци и директна проходност дипломираних студената на више нивое студирања. Циљ Школе је, такође, побољшање садржаја и квалитета наставних програма по захтевима друштва.

Праћење, мерење ових карактеристика и примена добијених података за побољшања у Школи је одређено **Процедуром за праћење дипломираних студената ПР-21**.

## 9.3 УПРАВЉАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИМА

У реализацији послова које обавља Школа идентификују се неусаглашености ради предузимања мера за њихово отклањање:

Неусаглашеност се може односити на:

- неусаглашеност приликом наставних и осталих пословних процеса,
- неусаглашеност начина обављања активности са документацијом QMS-а,
- захтеве стандарда **SPRS ISO 9001:2008**,
- захтеве и очекивања корисника без обзира да ли су захтеви исказани или не,
- захтеве интерних корисника у односу на постигнуте договоре,
- захтеве који произилазе из законских, прописа из области образовања, договора и др.

Помоћник директора за наставу и Представник руководства за квалитет су задужени за издавање налога за разрешење идентификованих неусаглашености и одређивање тима за њихово решавање док су руководиоци ОЈ задужени да се неусаглашеност отклони сагласно **Процедури за управљање неусаглашеностима, ПР-22**.

У зависности од врсте неусаглашености може се донети следећа одлука:

1. За неусаглашене услуге:

- корекција садржаја услуге,
- корекција начину пружања услуге,
- корекција запажања о очекивању корисника услуге,
- корекција у обећањима.

2. За неусаглашеност документације:

- корекција постојеће (измена и допуна)
- израда нове документације.

Најмање два пута годишње, односно два пута током семестра уколико се ради о неусаглашеностима у настави, руководиоци ОЈ извештавају Представника руководства за квалитет о неусаглашеностима. Представник руководства за квалитет

обавештава директора Школе а уколико је утврђена неусаглашеност у настави још и Наставно веће и Помоћника директора за наставу.

Служба за маркетинг је одговорна за пријем жалби студената и прослеђивање на ниво који је одговоран за њихове разрешење сагласно **Процедури за решавање рекламација и захтева корисника, ПР-09**.

## 9.4 АНАЛИЗА ПОДАТАКА

У Школи се анализирају подаци о ефективности QMS-а ради предузимања мера за његово стално побољшање сагласно **Процедури за корективне, превентивне и мере побољшања ПР-26**, и за његово преиспитивање сагласно **Процедури преиспитивања система менаџмента квалитетом, ПР - 03**. Одговорност за ову анализу има Представник руководства за квалитет.

При анализи података, уколико је неопходно, користе се одређене статистичке методе. Ове методе користе руководиоци ОЈ. Примена статистичких метода је дефинисана **Упутством за коришћење статистичких метода, УП-02**.

## 9.5 ПОБОЉШАВАЊЕ

### 9.5.1 СТАЛНО ПОБОЉШАВАЊЕ

Руководство Школе је опредељено да стално унапређује ефикасност и ефективност образовног процеса, кроз препознавање и утврђивање поступака за његово побољшање.

Одговорност за предлагање побољшања за своју ОЈ имају руководиоци ОЈ односно власници процеса. Предлоге за побољшање, руководиоци ОЈ достављају Представнику руководства за квалитет.

Представник руководства за квалитет добијене предлоге за побољшање обрађује ради одређивања приоритета и могућности побољшања. Представник руководства за квалитет је одговоран да периодично, а најмање једном годишње, уради Извештај о предложеним побољшањима који доставља директору Школе на усвајање.

Директор одобрава предложене циљеве побољшања.

На основу одобрених циљева побољшања процеса и система менаџмента квалитетом, Комисија за обезбеђење квалитета приступа се планирању потребних активности за реализацију циљева побољшања.

За периодичне извештаје Представник руководства за квалитет тражи од Руководиоца ОЈ да му доставе стање реализације планираних циљева како би реалније сагледао план за наредни период.

На основу прикупљених Извештаја о реализацији планираних циљева Представник руководства за квалитет прави Извештај о верификацији планираних циљева побољшања у складу са **Процедуром за преиспитивање система менаџмента квалитетом, ПР-03**.

Процес побољшања дефинисан је **Процесним моделом, ПМ-01**, док је спровођење и праћење реализације планираних активности заснован на **Процедури за корективне, превентивне и мере побољшања ПР-26**.

Извештај о преиспитивању ефективности реализованих циљева служи директору Школе као једна од основа за даље планирање и доношење одлука.

Након сваког преиспитивања QMS-а, планира се побољшање процеса.

Планови побољшања су документовани општим циљевима квалитета. Такође, континуално се обавља унапређење свих процеса Школе, што се потврђује изменама документације.

### 9.5.2 КОРЕКТИВНЕ МЕРЕ

Поступак спровођења корективних мера обухвата:

- идентификовање проблема,
- утврђивање узрока,
- предузимање корективне акције,
- евидентирање и извештавање о предузетим акцијама,
- контролу ефикасности и ефективности предузете корективне мере.

Овај поступак је описан у **Процедури за корективне, превентивне и мере побољшања ПР-26**.

Процедура укључује:

- ефективно разматрање рекламација и жалби корисника и извештаја о неусаглашености услуга,
- истраживање узрока неусаглашености услуга, процеса и QMS и записивање резултата тих истраживања,
- одређивање корективних мера како би се одстранили узроци неусаглашености,
- примену контроле како би се осигурало спровођење корективних мера и анализа делотворности спроведених мера,
- осигурање да се руководству доставе значајне информације о предузетим мерама, ради преиспитивања QMS од стране руководства.

За верификацију спроведених корективних мера одговоран је Руководилац ОЈ/власник процеса/ Руководилац пројекта.

За оцену ефеката спроведених корективних мера одговоран је Представник руководства за квалитет.

### 9.5.3 ПРЕВЕНТИВНЕ МЕРЕ

Начин спровођења превентивних мера је описан у **Процедури за корективне, превентивне и мере побољшања ПР-26**.

Процедура укључује:

- рекламације и жалбе корисника како би се открио, анализирао и елиминисао потенцијални узрок неусаглашености,
- одређивање поступака које треба предузети ради предупређења проблема који захтевају предузимање превентивних мера,
- иницирање превентивних мера и примену контроле како би се осигурала њихова ефикасност,
- информисање руководства Школе о предузетим мерама ради преиспитивања QMS.

---

За верификацију спроведених превентивних мера одговоран је Руководилац ОЈ/власник процеса/Руководилац пројекта.

За оцену ефеката спроведених превентивних мера одговоран је Представник руководства за квалитет.

## **10. ПРИЛОЗИ**

**Прилог 1** – Преглед састанака који се у сврху интерне комуникације одржавају у Школи

**Прилог 2** – Преглед облика екстерне комуникације које се практикују у Школи

**Прилог 3** – Организациона шема Школе

**Прилог 4** – Матрица докумената QMS - интерна

**Прилог 1:** Преглед састанака који се одржавају у Школи ради интерне комуникације

Ред. Бр.	Назив састанка	Одговоран за сазивање	Учесници	Период одржавања	Напомена
1.	Састанак Савета школе	Председник Савета школе	-Чланови Савета школе - Директор -Известиоци (по потреби)	- По потреби	
2.	Састанак Комисије за квалитет у проширеном саставу	Директор	-Директор -Председник Комисије -Представник Руководства за квалитет -Руководиоци ОЈ -Лица која одреди директор/чланови комисије	-месечно - по потреби	
3	Комисија за обезбеђење квалитет	Председник Комисије	-Чланови Комисије -Лица по позиву	-месечно -по потреби	
4.	Седница Наставног већа	Директор	-Наставно особље	-месечно -по потреби	
4	Радни састанци	Руководилац ОЈ	-Први ниво сарадника	- месечно - по потреби	Састанке одржавају сви Руководиоци

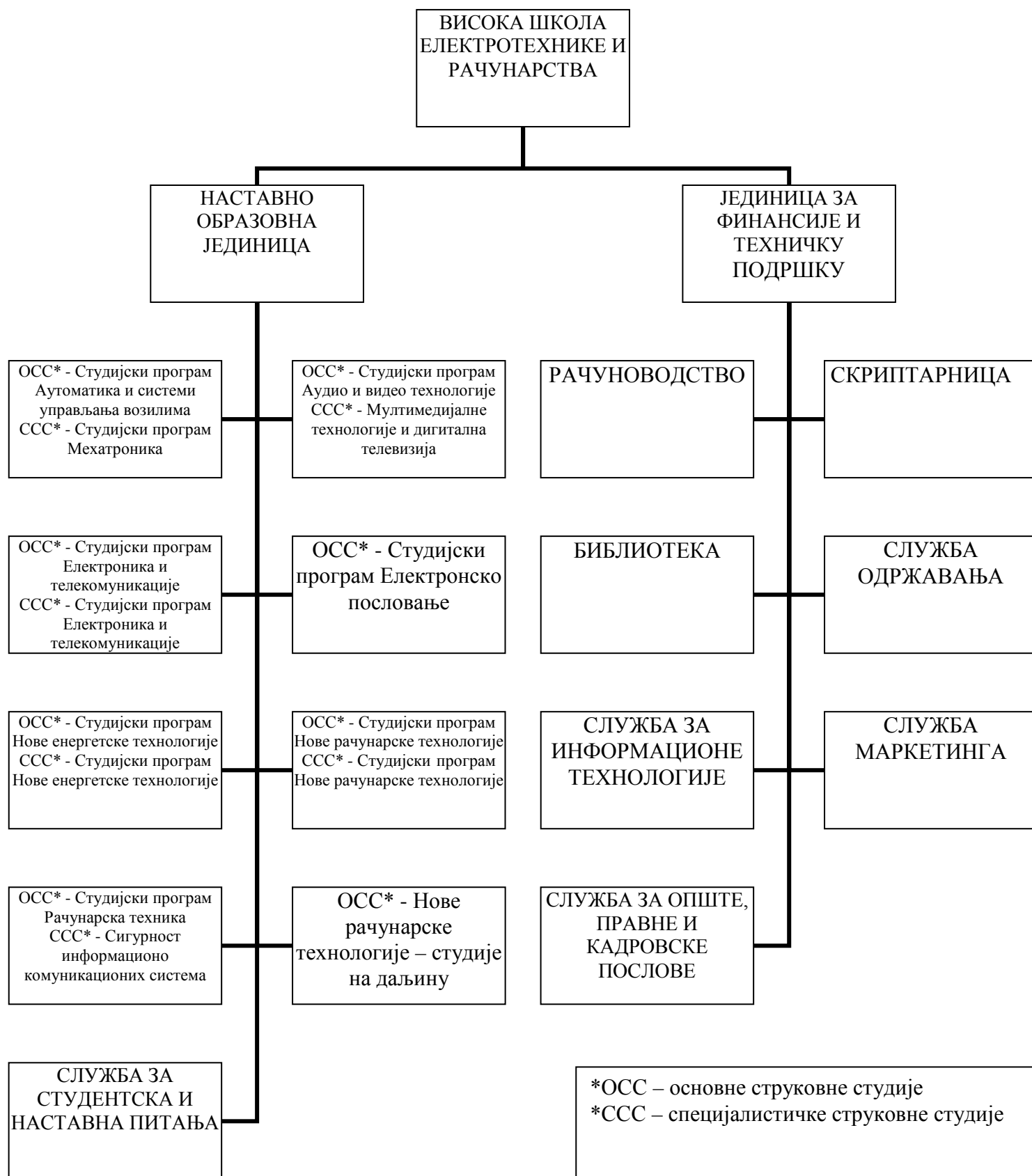


**Прилог 2: Преглед екстерне комуникације Школе**

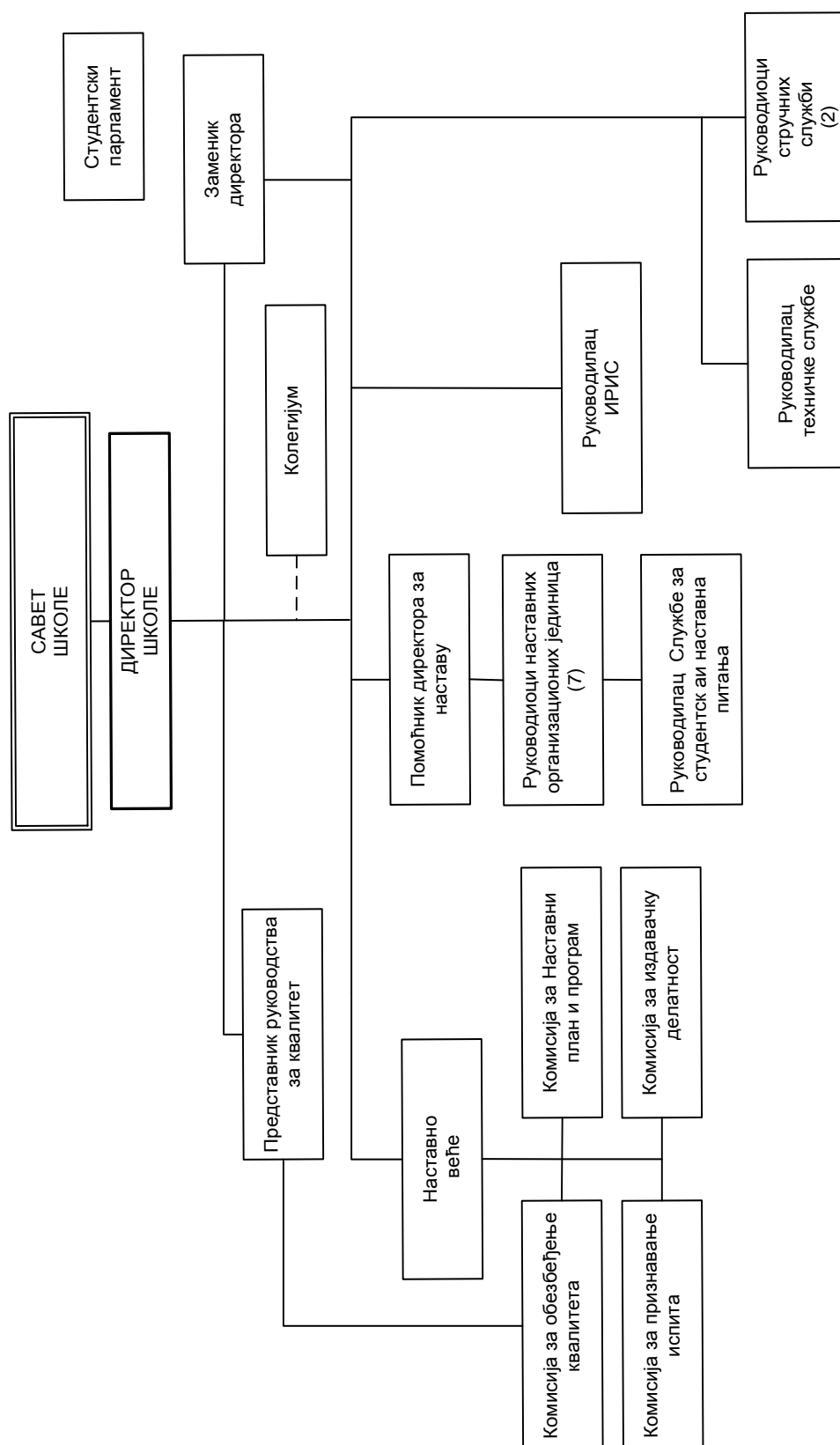
Ред. Бр.	Врста комуникације	Одговорна особа
1.	Комуникација са студентима, корисницима	Директор Секретар школе Руководилац службе за маркетинг Студентска служба Руководиоци и секретари студијских програма Шеф рачуноводства
2.	Комуникација са оснивачем - власником	Директор Секретар школе Шеф рачуноводства Председник Савета школе
3.	Комуникација испоручиоцима	Председник комисије за јавне набавке Секретар школе Шеф рачуноводства Руководилац службе одржавања
4.	Комуникација за запосленима (радни однос)	Директор Секретар школе Руководилац ОЈ
5.	Комуникација са запосленим (финансије)	Руководилац ОЈ (непосредни руководиоца) Благајник- обрачун зарада
6.	Комуникација за запосленим (заштита на раду)	Непосредни руководиоца Секретар школе Лице за безбедност и заштиту на раду
7.	Комуникација са државним органима	Директор Шеф рачуноводства Секретар школе
8.	Комуникација са медијима	Директор Руководилац службе за маркетинг Овлашћено лице од директора
9.	Комуникација са запосленим – унапређење QMS	Директор Представник руководства за квалитет
<b>Комуникација са странкама:</b>		
10.	Први контакт (подаци о Школи и надлежним особама) са потенцијалним партнерима	Директор Руководилац службе за маркетинг Секретар школе
11.	Први контакт (подаци о Школи и надлежним особама) са осталим странкама	Студентска служба Пословни секретар
12.	Први контакт (подаци о Школи и надлежним особама телефоном)	Студентска служба Пословни секретар
13.	Први контакт ( пријем странке, пренос обавештења/информације)	Пословни секретар

## Прилог 3:

## Организациона шема Школе



## Функционална шема школе



Стручне службе су:

Наставне организационе јединице су:

1. Студјиски програм Аудио и видео технологије
2. Студјиски програм Аутоматика и системи управљања возилима
3. Студјиски програм Електроника и телекомуникације
4. Студјиски програм Електронско пословање
5. Студјиски програм Нове енергетске технологије
6. Студјиски програм Нове рачунарске технологије
7. Студјиски програм Рачунарска техника

ИРИС -истраживачко развојни и стручни центри

**Прилог 4: Матрица докумената QMS**

рб	Назив документа	Ниво	Ознака	Издање	Веза са стандардом	Веза са процесом
1.	Пословник	I	ПО-1	2.2	4.2	3.4
2.	Процедура за израду плана развоја	II	ПР-01	2.0	7.1	1.1
3.	Процедура за израду наставног плана и програма	II	ПР-02	2.0	7.1	1.1
4.	Процедура за преиспитивање система менаџмента квалитетом	II	ПР-03	2.0	5.4.1; 5.6; 8.4; 8.5.1	1.1
5.	Процедура за планирање, избор и пријем кадрова	II	ПР-04	2.1	6.2	1.2
6.	Процедура за обуку/иновирање знања кадрова	II	ПР-05	2.3	6.2	1.2
7.	Процедура за маркетинг	II	ПР-06	2.1	7.2	3.1
8.	Процедура за оглашавање, избор и упис студената	II	ПР-07	2.2	7.2	2.1
9.	Процедура за планирање, реализацију и праћење образовног процеса	II	ПР-08	3.1	7.1; 7.5	2.2
10.	Процедура за решавање рекламација и захтева корисника	II	ПР-09	2.0	7.2; 8.2.1; 8.3	2.4
11.	Процедура за избор и уговарање пројеката за реализацију	II	ПР-10	2.0	7.1; 7.2; 7.3	2.1
12.	Процедура за планирање, реализацију и праћење пројеката	II	ПР-11	2.0	7.3	2.3
13.	Процедура за попис и расход средстава и опреме	II	ПР-12	2.0	6.3	3.2
14.	Процедура за издавачку делатност	II	ПР-13	4.0	7.4	3.2
15.	Процедура за набавку	II	ПР-14	2.0	7.4	3.2
16.	Процедура за пријем и коришћење материјала, средстава и опреме	II	ПР-15	3.0	7.4.3	3.2
17.	Процедура за одржавање средстава и опреме	II	ПР-16	2.1	6.3; 6.4; 7.4.3	3.2

рб	Назив документа	Ниво	Ознака	Издање	Веза са стандардом	Веза са процесом
18.	Процедура за израду, измену, дистрибуцију и архивирање докумената система менаџмента квалитетом	II	ПР-17	3.0	4.2.3	3.4
19.	Процедура за управљање записима	II	ПР-18	2.0	4.2.4;	3.4
20.	Процедура за наплату и плаћања	II	ПР-19	2.2	6.5	3.3
21.	Процедура за мерење задовољства корисника	II	ПР-20	2.0	8.2.1	4.1
22.	Процедура за праћење дипломираних студената	II	ПР-21	2.0	8.2.4	2.4
23.	Процедура за управљање неусаглашеностима	II	ПР-22	2.0	8.3	4.1
24.	Процедура интерне провере	II	ПР-23	2.1	8.2.2	4.1
25.	Процедура за оцену образовног процеса – самооцењивање	II	ПР-24	2.0	7.5; 8.2.1	4.1
26.	Процедура за контролу наставе	II	ПР-25	2.1	7.5	4.1
27.	Процедура за корективне, превентивне и мере побољшања	II	ПР-26	2.0	8.4; 8.5	4.2
28.	Процедура за идентификацију и следљивост	II	ПР-27	2.0	7.5.3	2.4
29.	Процедура за израду годишњег финансијског плана	II	ПР-28	2.0	6.3; 6.5	3.3
30.	Процедура за рад скриптарнице	II	ПР-29	1.0	7.4	3.2
31.	Процедура за стицање компетентности	II	ПР-30	1.0	7.3	4.1
32.	Упутство за израду, означавање, архивирање и дистрибуцију докумената система менаџмента квалитетом	III	УП-01	2.1	4.2.3	3.4
33.	Упутство за коришћење статистичких метода	III	УП-02	2.0	8.4	1.1, 4.2
34.	Упутство за интерну проверу	III	УП-03	2.0	8.2.2	4.1
35.	Упутство за рад библиотеке	III	УП-04	2.0	7.4	3.2
36.	Упутство за одржавање хигијене	III	УП-05	2.0	6.4	3.2

рб	Назив документа	Ниво	Ознака	Издање	Веза са стандардом	Веза са процесом
37.	Упутство за реализацију уписа студената у прву годину студија	III	УП-06	2.0	7.2	2.1
38.	Упутство за оцену испоручилаца	III	УП-07	2.0	7.4	3.2
39.	Упутство за наплату услуга образовања	III	УП-08	2.0	6.5	3.3
40.	Упутство за хитне интервенције на инфраструктури и објекту	III	УП-09	2.0	6.3	3.2
41.	Упутство за коришћење и одржавање рачунарских лабораторија	III	УП-10	1.1	7.3	3.2
42.	Упутство за прављење резервне копије базе података	III	УП-11	1.0	7.3	3.2
43.	Упутство за нормализацију рада базе података информационог система у случају отказа система	III	УП-12	1.0	7.3	3.2
44.	Упутство за прављење резервне копије конфигурације и података сервера у рачунском центру	III	УП-13	1.0	7.3	3.2
45.	Упутство за чување и опоравак података интернет апликације школе	III	УП-14	1.0	7.3	3.2
46.	Упутство за контролу аутсорс процеса	III	УП-15	1.0	4.1	3.2
47.	Упутство за посету часовима	III	УП-16	1.0	7.3	3.2
48.	План за израду/измену докумената QMS	III	ОБ-01	2.0		
49.	Листа корисника документа	III	ОБ-02	2.0		
50.	Матрица докумената QMS – интерна	III	ОБ-04	2.0		
51.	Матрица докумената QMS – екстерна	III	ОБ-05	3.0		
52.	Образац за израду процедуре	III	ОБ-06	2.0		
53.	Образац за израду упутства	III	ОБ-07	2.0		
54.	Уговор о раду (типски)	III	ОБ-08	2.0		

рб	Назив документа	Ниво	Ознака	Издање	Веза са стандардом	Веза са процесом
55.	Налог за разрешење неусаглашености	III	ОБ-09	2.0		
56.	Извештај о неусаглашености	III	ОБ-10	2.0		
57.	Анкета за мерење задовољства корисника	III	ОБ-11	2.0		
58.	Анкета о педагошким квалитетима наставника и сарадника	III	ОБ-12	2.0		
59.	План и програм провере система менаџмента квалитетом	III	ОБ-13	2.1		
60.	Извештај о спроведеној провери система менаџмента квалитетом	III	ОБ-14	2.1		
61.	Регистар мера	III	ОБ-15	2.0		
62.	Налог за спровођење мере	III	ОБ-16	2.0		
63.	Извештај о функционисању система менаџмента квалитетом	III	ОБ-17	3.0		
64.	Књига евиденције одржавања хигијене за период	III	ОБ-18	2.0		
65.	Преглед листа записа	III	ОБ-19	2.0		
66.	Листа обавезне следљивости	III	ОБ-20	2.0		
67.	Пријава на конкурс за упис у прву годину студија	III	ОБ-21	3.0		
68.	Пријава изборних предмета	III	ОБ-22	2.0		
69.	Упоредни подаци из понуда	III	ОБ-23	2.0		
70.	Захтев за обуку/иновирање знања кадрова	III	ОБ-24	2.0		
71.	Налог за обуку кадрова за примену докумената QMS	III	ОБ-25	2.0		
72.	Картон обуке радника	III	ОБ-26	2.0		
73.	Налог за решавање рекламација/ захтева	III	ОБ-27	2.0		
74.	Уговор са студентима – типски	III	ОБ-28	2.0		
75.	Семестрални план ангажовања сарадника (СПАС)	III	ОБ-29	2.0		

рб	Назив документа	Ниво	Ознака	Издање	Веза са стандардом	Веза са процесом
76.	Месечни извештај о раду	III	ОБ-30	4.0		
77.	Записник о одржаном испиту	III	ОБ-31	2.0		
78.	Задужење основним средствима	III	ОБ-32	3.0		
79.	Циљеви квалитета	III	ОБ-33	2.0		
80.	Списак кандидата за полагање испита	III	ОБ-34	2.0		
81.	Образац за уношење решења испитних задатака	III	ОБ-35	2.0		
82.	План развоја (типски)	III	ОБ-36	2.0		
83.	Пријава квара	III	ОБ-37	2.0		
84.	Рекламација при пријему средстава и опреме	III	ОБ-38	2.0		
85.	Евиденција чишћења санитарија	III	ОБ-39	2.0		
86.	Финансијски план (типски)	III	ОБ-40	2.0		
87.	Образац за почетну контролу наставног процеса	III	ОБ-41	2.1		
88.	Образац за процесну контролу наставе	III	ОБ-42	3.0		
89.	Календар обавеза	III	ОБ-43	2.0		
90.	Пријава изборних предмета прве године	III	ОБ-44	2.0		
91.	Годишњи план и циљеви интерних провера	III	ОБ-45	2.0		
92.	Налог за спровођење интерне провере	III	ОБ-46	3.0		
93.	Чек листа (типска)	III	ОБ-47	2.0		
94.	Динамички план набавке	III	ОБ-48	2.0		
95.	План трошкова одржавања	III	ОБ-49	2.0		
96.	План одржавања хигијене	III	ОБ-50	2.0		
97.	Месечни извештај о раду организационе јединице	III	ОБ-51	1.0		



рб	Назив документа	Ниво	Ознака	Издање	Веза са стандардом	Веза са процесом
98.	Упут за стручну праксу	III	ОБ-52	1.1		
99.	Пријава предмета за инжењере електротехнике који су завршили ВЕТС	III	ОБ-53	1.0		
100.	Евиденција о задужењу/раздужењу кључева	III	ОБ-54	1.0		
101.	Евиденција о одржавању лабораторија опште намене	III	ОБ-55	1.0		
102.	Захтев за доделу термина у просторијама АВТ	III	ОБ-56	1.0		
103.	Захтев за издавање опреме у просторијама АВТ	III	ОБ-57	1.0		
104.	Ранг листа кандидата на основу бодова из средње школе	III	ОБ-58	1.0		
105.	Ранг листа кандидата након полагања пријемног испита	III	ОБ-59	1.0		
106.	Пријава теме дипломског рада	III	ОБ-60	1.0		
107.	Уверење о специјалистичким студијама	III	ОБ-61	1.0		
108.	Записник о полагању дипломског испита	III	ОБ-62	1.0		
109.	Молба за издавање уверења о дипломирању	III	ОБ-63	1.0		
110.	Уверење о стеченој вишој стручној спреми	III	ОБ-64	1.1		
111.	Уверење о стеченој високој стручној спреми	III	ОБ-65	1.1		
112.	Молба Наставном већу за признавање испита	III	ОБ-66	1.0		
113.	Решење о признавању испита	III	ОБ-67	1.0		
114.	Уверење о положеним испитима	III	ОБ-68	1.0		
115.	Исписница	III	ОБ-69	1.0		
116.	Исписница ВЕТС-ВШЕР	III	ОБ-70	1.0		
117.	Потврда о полагању испита	III	ОБ-71	1.0		

рб	Назив документа	Ниво	Ознака	Издање	Веза са стандардом	Веза са процесом
118.	Уверење о стеченој високој стручној спреми-специјалистичке студије	III	ОБ-72	1.0		
119.	Захтев за израду базе знања	III	ОБ-75	1.0		
120.	Образац за израду дневних копија	III	ОБ-76	1.0		
121.	Образац за израду недељних копија	III	ОБ-77	1.0		
122.	Пријава теме завршног рада-специјалистичке студије	III	ОБ-78	1.0		
123.	Изјава студента о неприхватању оцене остварене на испиту	III	ОБ-79	1.0		
124.	Приговор на прелиминарну ранг листу	III	ОБ-85	1.0		
125.	Решење комисије о приговору на ранг листу	III	ОБ-86	1.0		
126.	Предлог плана издавачке делатности	III	ОБ-101	1.0		
127.	План издавачке делатности	III	ОБ-102	1.0		
128.	Захтев за одобрење израде/издавања публикације у папирном облику	III	ОБ-103	1.1		
129.	Извештај рецензената	III	ОБ-104	1.0		
130.	Захтев за публикување	III	ОБ-105	2.0		
131.	Извештај о избору штампарије	III	ОБ-106	1.0		
132.	Захтев за исплату ауторског хонорара за уџбеник/збирку задатака	III	ОБ-107	1.1		
133.	Захтев за исплату ауторског хонорара за приручник/практикум	III	ОБ-108	1.1		
134.	Обрачун трошкова за издавање публикације уџбеник/збирку задатака	III	ОБ-109	1.0		
135.	Обрачун трошкова за издавање публикације приручник/практикум	III	ОБ-110	1.0		

рб	Назив документа	Ниво	Ознака	Издање	Веза са стандардом	Веза са процесом
136.	Извештај лектора	III	ОБ-111	1.0		
137.	Контрола наставе на даљину	III	ОБ-113	1.0		
138.	Захтев за администрирање курсева у систему даљинског учења	III	ОБ-114	1.0		
139.	Захтев за откључавање записника	III	ОБ-115	1.0		
140.	Захтев за издавање опреме НРТД	III	ОБ-116	1.0		
141.	Одобрење за штампање публикација	III	ОБ-117	1.1		
142.	Предлог објављивања стручних радова	III	ОБ-118	1.0		
143.	Пријава изборних предмета за инжењере електротехнике који су завршили ЕН или МЕТ на Вишој електротехничкој школи у Београду	III	ОБ-119	1.0		
144.	Статут Школе	I				
145.	Пословник о раду Савета Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија	I				
146.	Правилник о условима и поступку давања сагласности за ангажовање наставника и сарадника на другој високошколској установи	I				
147.	Правилник о накнади трошкова за службено путовање у земљи и иностранству	I				
148.	Правилник о нормирању зарада запослених	I				
149.	Правилник о образовању, стручном оспособљавању и усавршавању запослених	I				
150.	Правилник о самовредновању и оцењивању квалитета студијских програма, наставе и услова рада	I				

рб	Назив документа	Ниво	Ознака	Издање	Веза са стандардом	Веза са процесом
151.	Правилник о систематизацији радних места, опису послова и условима заснивања радног односа у Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија	I				
152.	Правилник о управљању опасним отпадом	I				
153.	Правилник о зарадама, накнадама и осталим примањима и давањима запосленима	I				
154.	Правилник о унутрашњем узбуђивању	I				
155.	Правилник о избору и ангажовању наставника и сарадника	I				
156.	Правилник о упису студената на основне струковне и специјалистичке струковне студије	I				
157.	Правилник о основним струковним студијама	I				
158.	Правилник о признавању страних високошколских исправа	I				
159.	Правилник о полагању испита на основним и специјалистичким струковним студијама	I				
160.	Правилник о дисциплинској и материјалној одговорности студената Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија	I				
161.	Правилник о спровођењу поступка јавних набавки и набавки на које се Закон о јавним набавкама не примењује	I				
162.	Правилник о безбедности и здрављу на раду	I				